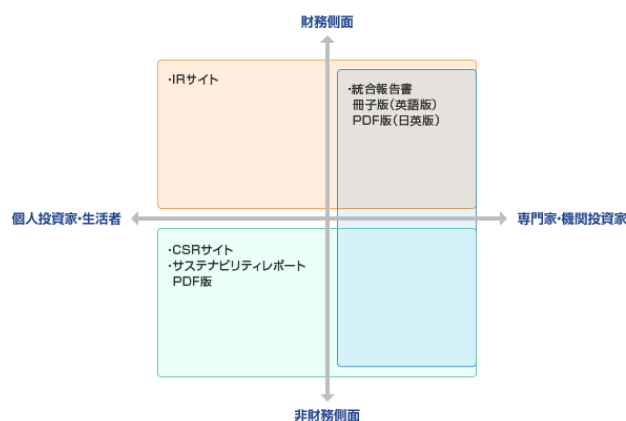
サステナビリティレポート 2014

目次

CSR に関する情報開示について

CSR の情報開示の考え方

KDDI は、多くのステークホルダーの皆さまに向け、社会的責任に関する国際規格 ISO26000 における 7 つの中核主題に則り、CSR の取り組みに関する情報開示を行っています。
2014 年は、統合報告書とサステナビリティレポート、2 種のツールを活用した CSR 情報の開示としました。統合報告書では国際統合報告評議会（IIRC）発行のフレームワークを参照し、投資家向けに必要な ESG（環境・社会・ガバナンス）情報を中心に CSR に関する取り組みを掲載しています。一方、サステナビリティレポートではマルチステークホルダーを対象とし、CSR 全般にわたる情報を網羅しています。サステナビリティレポートは PDF 版のみの発行とし、同じ情報からなる CSR サイトとともに、日本語版・英語版で公開しています。
今後もステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを図りながら、CSR の取り組みを推進していきます。

報告対象期間

2013 年度（2013 年 4 月 1 日～2014 年 3 月 31 日）の事業活動を対象としています。
一部、2013 年 3 月以前、2014 年 4 月以降の取り組みについても報告しています。

報告対象範囲

KDDI 単体の事業活動を範囲としています。一部、グループ会社の活動も掲載しています。

発行時期

CSR サイト：2014 年 7 月（次回公開予定 2015 年 7 月）
サステナビリティレポート　PDF 版：2014 年 8 月(次回公開予定 2015 年 8 月)

参照ガイドライン

・GRI（Global Reporting Initiative）
　「サステナビリティ リポーティング ガイドライン 2006」
・環境省「環境報告ガイドライン（2012 年版）」
・ISO26000：2010 「社会的責任に関する手引」
・JISZ26000：2012 「社会的責任に関する手引」の JIS 規格

社長メッセージ

KDDI フィロソフィを実践し、豊かなコミュニケーション社会の発展に貢献します。

CSR 経営の原点が「KDDI フィロソフィ」です

KDDI は､「KDDI フィロソフィ」の実践を通じて､すべてのステークホルダーの皆さまから愛され､信頼される企業を目指しています。KDDI には、社会インフラを担う通信事業者として、24 時間 365 日いかなる状況でも、安定したサービスを提供する重要な社会的使命があります。通信事業は、電波など国民共有の貴重な財産をお借りすることで成り立っているだけに、社会が抱えるさまざまな課題に対しても、高い志を持って、自ら貢献していく社会的責任があると認識しています。このような企業としての姿勢、社員の持つべき考え方をまとめたものが「KDDI フィロソフィ」であり、そこに CSR 経営の原点があると私は考えています。

お客さまの声に耳を傾け、ともに創り出す

安定した通信サービスを提供し、社会への責任を果たすことは私たちの事業の基本です。皆さまから選ばれる企業になるためには、そのさらに上を目指さなければなりません。それこそが「お客さまの期待を超える感動をお届けすること」であり、企業理念に掲げるコミットメントです。お客さまが何を必要としているのか謙虚に耳を傾け、何にお困りなのかを先読みできなければ、期待を超えられないばかりか、失望させてしまいます。

私たちは今後、事業を支えてくださっているお客さま、パートナー企業さま、株主の皆さま、地域社会や行政機関など多岐にわたるステークホルダーの皆さまと積極的な対話を行うことで､あらゆる分野における課題に着手します｡その上で事業を通じた貢献を考え、さらに新しい社会的価値を生み出す「共創」に向かって動き始めます。

我々ならではのイノベーションをもたらす

私たちの強みはモバイルと固定を併せ持ち、融合できることです。当社の成長戦略である「3M戦略」（注）を加速させ、皆さまの生活・暮らしに関わるさまざまな領域に、我々ならではのイノベーションを起こし、社会課題の解決と持続的な発展に貢献していきます。

注）KDDI は、「マルチユース」「マルチネットワーク」「マルチデバイス」の 3 つの頭文字からなる「3M 戦略」を推進しています。スマートフォンやタブレット端末などお好みのデバイスで、つながりやすい、最適なネットワークを介し、魅力的で多彩なサービスやコンテンツをシームレスにご利用いただける通信環境をお届けします。

ハイライト〈Special Feature 8 Stories〉

つなぐのは思い、つなぐのは笑顔

▶ KAIZEN

品質改善は終わりがない仕事です。

▶ Diversity

女性の活躍を推進する環境で活動領域を広げるチャンスを得ました。

▶ Growth

サポートから一歩進んで、ベンチャーと大企業をつなぐ役を担っていきます。

▶ Technology

絶滅危惧種の見えない生態を見せたのは、最先端の「音」の技術でした。

▶ Hope

「与える」のではなく、「ともに」という気持ちが大切。

▶ Support

ともに生活するなかから、真に共感できる生活者目線が育まれていきました。

▶ Person

“個性”に目を向ければ、障がい者雇用は多様に広がります。

▶ Security

お客さまの笑顔を原動力に、有事でも通信を継続するミッションを果たします。

ハイライト 1 KAIZEN

2012 年 11 月からプラチナバンド 800MHz による「4G LTE」サービスの提供を開始し、2014 年 3 月 14 日に 800MHz 帯の 4G LTE の実人口カバー率 99%を達成。これにより LTE サービスのエリアは 1 年前の 1.5 倍の面積となった。この達成をけん引してきたのが、2013 年 8 月に設置されたエリア品質強化室だ。達成までの経緯はもちろん、エリア品質を高めるさまざまな取り組みについてエリア品質強化室長の木下雅臣に話を聞いた。

対象外エリアも含めて整備を進めた

「スマートフォンやモバイルデータが広く普及した現在、お客さまの多くは『電波はつながって当たり前』と感じるようになりました。そうしたお客さまに KDDI のエリア品質を伝えるのは数字で表すのが分かりやすいと考え、800MHz 帯の 4G LTE の実人口カバー率 99%を目指しました」
実人口カバー率とは、全国を 500m四方に区分し、KDDI のサービスエリアの該当区域の人口割合で圏内人口の比率を算出するもの。2013 年 3 月時点では 96%だったカバー率を、わずか 1 年の短期間で 99%に引き上げた背景には、大雪の中での基地局設置などの苦労も多々あったという。だが、KDDI のチャレンジは 99%の達成にとどまらなかった。実人口カバー率ではあくまでも「人が住んでいるところ」が対象になる。そのため、高速道路のサービスエリア、山や海辺などの観光地は対象外だ。
「お客さまにとって対象エリアかどうかなどは関係ありません。どこでも使えるのが当たり前と思っているお客さまに不満足を感じさせないようにするには、人が活動するところであればどこでも対象エリアに組み入れていく必要があると考えました」
そして、地方の道路や空港、観光地など“生活動線”となっている場所のカバーも並行して行った。エリア整備を進めるにあたっては、各地域のスタッフの情報をもとに、整備すべき重要な場所かどうかを一つひとつ地道に判定したという。選ばれた中には、屋久島の縄文杉エリアや、観光客が集中することが予測されていた当時世界遺産登録予定だった富岡製糸場なども含まれている。

イベント対応ではお客さまとの一体感も重視

「一時的に人が集まるようなイベント対応に関しては、KDDI はいち早く取り組んでいました。とはいえ当初は、イベントの開催期間だけ車載型基地局を設置することに対し、たかだか 1 日や 2 日のためにそこまでやる必要があるのかという反発の声もありました。けれど、そういう時こそお客さまは『使いたい』と思うものですし、特にイベントではその場で喜びの声が出ます。必要性を唱えイベント対応を継続する中で、技術はもちろん広報や他の部門もバックアップしてくれるようになりました。今では、コスプレした『人間 Wi-Fi』をコミックマーケットに投入するなど、単に車載型基地局を置くのではない、お客さまに一体感が持たれるようなアイデアも出されています」

常にワンランク上の品質を目指していく

お客さまに 99%のつながりやすさを体感していただくには、電波が途切れるエリアをつぶしていく作業もまた不可欠だと木下は話す。

「例えば新幹線の走行中のつながりやすさはここ数年で格段に向上しており、以前の調査では東京・大阪間で平均 1 回は 3G に落ちていました。それを現在は 5 台のうち 1 台が 3G に 1 回落ちる程度と、限りなくゼロに近いほどに品質向上させています(2014 年 4 月末現在)」

また都市部においても、地下街や鉄道のトンネルなど、つながりにくい場所がまだまだあることを認識し、改善していくことを目指した。そこで重要な役割を担ったのが、利用者としての社員の声だったという。

回線状況計測ツール「社員でつくろう！au エリア」

「通勤電車の車内で窓側はつながるが真ん中あたりでは途切れてしまうなど、利用者ならではの貴重な情報の数々を得ています。何より社員に対してならば、『再度測定してほしい』『どういう状況だったかもっと具体的に教えてほしい』といった依頼をしやすいメリットがあります。そのメリットを最大限に活かし、これからも改善を推し進めていきたいと思っています」

お客さまに快適に使っていただくためには、不満足を感じさせないことが大切であり、それが自分たちのミッションだと木下は話す。

「お客さまにとっては今の品質が基準ですから、ワンランク高い品質が求められると思っています。そうしたお客さまの思いに応えていくには、品質を今以上に上げていかなければなりません。だからこそ品質向上は継続させていくことが大事なのです」

▶ 「LTE-Advanced(CA)」および「WiMAX 2+」技術によって高速通信が可能に
▶ ネットワークの再構築と早期復旧

ハイライト 2 Diversity

女性活躍推進に積極的に取り組む上場企業を経済産業省と東京証券取引所が共同で選定する「なでしこ銘柄」に、2013 年から 2 年連続で選ばれた KDDI。KDDI ではさらなる女性の活躍推進を経営戦略の課題としている。こうした環境下で当事者である女性は、どのように活躍しているのだろうか。コミュニケーション本部宣伝部長の矢野絹子に話を聞いた。

役員付補佐への就任がターニングポイントとなる

2013 年 10 月、KDDI／au の CM が CMDATA BANK 社の「CM 好感度ランキング」で月間トップとなった。7 年ぶりの首位奪還である。その宣伝部を率いるのが矢野絹子だ。入社以来、コンシューマ分野でキャリアを積んできた矢野は、料金施策の企画立案などを経て、一般の課長職にあたるグループリーダーとなりマネジメントに携わった。そんな彼女にターニングポイントが訪れたのは 2011 年の秋のことだ。

テレビ CM「au スマートバリュー ステージ篇」

KDDI では役員付補佐という職位を新たに設けた。役員付補佐に選ばれるのは男女ほぼ同数で、専務以上の取締役に約 1 年間付き、役員業務を自ら学んでいく。その 1 期生に矢野が選ばれたのだった。

「ちょうどマネジメントの難しさに悩んでいた時期でした。同時に、今後の自分のキャリアプランについて、どういった方向を目指せばいいのか漠然とした不安を感じていた時期でもありました」

役員付補佐は、将来の幹部候補生の育成も兼ねている。この話を聞いたとき、「自分に務まるのだろうか？」という強い不安にさいなまれた矢野だが、「自分が成長するチャンス」と気持ちを切り替えるよう努力したという。「この先は真正面からマネジメントに向き合っていこう」と最後は腹をくくったという。

役員付補佐には 2 つのミッションがある。1 つは役員業務のサポートで、忙しい取締役に代わり役員付補佐が案件の事前確認や進捗状況の確認などを担う。もう 1 つは、役員付補佐自身が経験と勉強を重ねること。役員が出る会議などに同席し、経営層がどのような議論をするのか、物事はどのように決まっていくのかなどを学び取ることを求められる。
「任期中は非常に多くのことを学びましたが、特にありがたかったのは社長である田中の“経営者としてのマインドと視点”を目の当たりにできたことです。田中がいかに強い思いと高い視点で会社を経営しているのかを間近で見られたことで、『マネジメントとしてのあるべき姿』を知り、自分に置き換えて考えられるようになりました。また自分の中では常識だと思っていたことが、田中の視点で見れば必ずしも常識ではないこと等もわかり、それからは全社視点で物事をみるように心がけています」

女性の活躍推進は勢いが増していくはず

そうして役員付補佐の任期を終えた矢野が着任したのは、宣伝部という未経験分野での部長という初めて経験するポジションだった。
「料金や移動機などの差がほとんどなくなり通信各社の特色がなくなった今、お客さまに選択していただくには au に好意を持っていただくことが重要になります。そのため、田中はより一層コミュニケーションを強化しなければならないという思いを持っていました。役員付補佐の経験により、トップの思いや考えを理解していることは、ライン長（注）として物事を判断するにあたり役に立っています」
役員付補佐で学んだことを糧に、さらなる高みを目指す矢野だが、KDDI 全体では女性管理者数は 140 名（2013 年度）。2007 年度の約 3 倍以上に増えたが、全管理職に占める女性管理職比率でみると 3.6%に過ぎない。この数字を、矢野はどう見ているのだろうか。
「ロールモデルが少ないことは、女性が管理職を目指そうと意欲的になれない要因の一つだったと思います。けれど、女性が長く働き続ける制度だけでなく、より上位の役職に就くチャンスもできた今、女性管理職は確実に増加していくでしょう。ロールモデルが増えれば、目指したい管理職像も自ずと増え、管理職を目指す社員のモチベーションアップに大きく貢献すると思っています」

一方で、矢野は危機感も強く持っている。登用する側・育成する側のマネジメント層が、男女関わらず部下の育成にしっかり取り組まなければ、機会を作って魂入れずになりかねないと警鐘を鳴らす。
KDDI のお客さまの半分が女性にも関わらず、会社の意思決定の場に女性が不在では、ニーズに応えていけない。会社がさらに伸びていこうとする大事な時に、このままではいけない――。そのトップの強い思いと育成への熱意を、矢野は引き継ぎ、次の世代にもつないでいこうとしている。

注）組織のリーダー職で、人事評価の権限を持つ管理職のこと

※2014 年 4 月より、女性役員（理事）が 1 名任命されました。

▶ 女性リーダーの育成・登用

ハイライト 3 Growth

到来したスマホ時代の渦中にある KDDI では､｢進化を続けるには外との積極的なコミュニケーションが不可欠」と感じていた。
そうした問題意識が、ベンチャー支援の取り組みを生み出す。
その名は「KDDI∞Labo（ムゲンラボ)」。
無限大の可能性を秘めた若者とともに、無限大のサービスを創りたい――。
内から起こったイノベーションは、今、自らの想像を超えた進化へと向かっている。

起業家のサポートを通じて外の世界とコミュニケーションをとる

「KDDI∞Labo（以下「ムゲンラボ｣)」は、グローバルに通用するインターネットサービスの開発をサポートするプログラム。対象は学生を含む設立間もないベンチャーやエンジニアだ。あくまで外の世界に目を向けた「ムゲンラボ」誕生の経緯を、推進を担う江幡智広が話す。
「スマホ時代が進むにつれ、若い人たちも起業しやすい環境になっています。けれど一方では、せっかく産声をあげたサービスやベンチャーが､軌道に乗る手段を持たないために消滅してしまうケースもある。KDDI フィロソフィの一つに『外を見て内を知る』という言葉があるのですが、若きチャレンジャーへのサポートを通じて外の世界とコミュニケーションをとりたいと考えました。さらには、コミュニケーションを糧にイノベーションを起こしながら進化していきたいと思ったのです」
このアイデアの実現を､社長の田中は強力にバックアップした。実は田中自らが、米スタンフォード大学に留学していた頃に起業を夢見たが、現在のような開発環境、支援環境がなかったという経験もしている。
――サポートできる側にいる者として､あの頃の自分のように夢を抱く若者たちに力を貸したい。
田中の新たな夢も後押しとなって、2011 年、ムゲンラボはスタートを切った。

KDDI∞Labo スペース

ビジネスのヒントを見出し、社員のモチベーションも高まる

支援と言っても資金的な援助ではなく、開発しやすい、事業化しやすい環境を提供するのが目的だ。応募の中から選抜されたチームに対し、各事業部門から選出されたメンター（助言や指導を行う役割）や社外アドバイザー（ベンチャー企業の若手経営者、経営コンサルタント、弁護士、研究者）が、事業化や経営のアドバイスなどを行う。そして参加チームは、3 カ月後のβ版（試作版）リリースを目指す。

第 1 期「KDDI∞Labo」プログラムに参加した「giftee」

応募数は毎回、100 以上。その中から約 5 チームに絞りこむのは難しく、毎回、頭を悩ませていると江幡は話す。
「どんなにおもしろいアイデアでも、単に目新しいだけではビジネスにはなり得ません。そこで重要になるのが、世の中の課題を解決できるのかというファクターです。例えば第 1 期参加チームのギフティが開発したマイクロギフトは、ちょっとしたギフトをメールなどで贈ることができるインターネットサービスですが、日本には数百円単位のギフトを贈る習慣が根付いていません。けれど、小さなありがとうを贈りたいシーンが日常にはいくつもあるんですよね。そうした着眼点に新しさを感じました」
現在、ギフティは大きく飛躍したが、KDDI もまた「ムゲンラボ」を通じて多くのことを得ている。通信会社の枠を超えた発想からビジネスのヒントを得ているのはもちろん、社員教育に効果を発揮したのは予想外のことだった。
参加チームと触れ合う中で変化したのは、メンターを担う 20 代、30 代の若手社員たち。自分と同世代の起業家が人生を賭けてプログラムに挑む姿を目の当たりにし、「自分ももっとできるんじゃないのか」と考えるようになり、モチベーションアップを巻き起こしている。

ベンチャーと大企業をつなぐ、第 2 ステージへ

第 4 期、第 5 期と継続する中で、「ムゲンラボ」の課題が明らかになったという。
「最たる課題は、卒業後のチームとどのようにして良い関係を築いていくかです。解決策として、強いパートナーシップを最初から築くことを目指し、第 6 期以降、ゼロから立ち上げるチームにフォーカスを当てたプログラムに変化させました。一方で、卒業後のチームとの関係構築にも重きをおき、「エンジニアプール」というプログラムを開設しました。KDDI のサービスに関わる業務を卒業生チームに発注するケースも増え始めており、連携をとりながらバックアップしていく考えです」
また最近、大企業から「ベンチャーを紹介してもらえないか」と相談を受けることが増えているそうだ。その背景には、ベンチャーとの接点があまりない大企業が意外に多い日本の実態と、「ムゲンラボ」の継続によって「KDDI はベンチャー企業の取り組みに一歩進んでいる」というイメージが創出されたことが理由にあると、江幡は分析する。
「今後は第 2 ステージと位置付け、KDDI が Enabler（注）となって、他の大企業と一緒になってベンチャーを支援する取組みを積極的に手掛けたいですね。少しだけ先にベンチャーとの接点をもった KDDI だからできることだと考えています」
支援にとどまらず、ベンチャーと大企業をつなぐ役割へ。そこにもまた、多くのビジネスチャンスが潜んでいるはずだ。

注）実現に向けた鍵

▶ 「KDDI ∞ Labo（ムゲンラボ）」
❏KDDI ∞ Labo

ハイライト 4 Technology

KDDI と生物多様性保全――。2 つのワードの関連性に首をかしげる人は少なくない。
その疑念を晴らすカギは「水中音響技術」というワードにあるようだ。
長期プロジェクトとして絶滅危惧種の生態調査に挑んでいる KDDI 研究所の取り組みを、プロジェクトリーダーの小島淳一が語った。

音の技術が、絶滅危惧種を救う

そもそも小島が入社当初から携わってきたのは、海底ケーブルの敷設を支援し、その維持管理を担う水中ロボットの開発だったという。
「一般的に、水中での通信手段は“音”に頼るしかありません。海底ケーブルの点検用に開発した水中ロボットとの通信は音波を使って行いますから、そこで私たちの音響技術が活かされるわけです」
実績を重ねる中で、KDDI 研究所の水中音響技術は常に最新のものへとレベルアップしてきた。この技術が生態観測に活かされるようになったのは、今から 15 年前、クジラの生態調査が始まりだ。
「水中ロボットを開発している東京大学から、水中音響技術はクジラの生態観測に活かせるのではないかと声をかけていただきました。そのとき、自分が作る水中ロボットが新たなフィールドでどう役立つのか、チャレンジしがいのあるプロジェクトだと感じましたね」
そして、海底ケーブル調査用の水中ロボットに、東京大学と共同で開発したクジラ追尾用のシステムを搭載。2000 年に沖縄・座間味でザトウクジラを対象に最初の実験を行うと、2004 年からは小笠原沖で水中ロボットを使ったマッコウクジラの調査を開始した。
実績を積む中で次のテーマとして浮上したのが、絶滅危惧種となっているガンジスカワイルカの生態調査だった。

翼にハイドロフォンアレイを装着した水中ロボット「AE2000」

見えない生物の動きを、音が明らかにする

「インドのガンジス河に生息しているガンジスカワイルカは、水質悪化や混獲などにより約2,000 頭に減少して絶滅危惧種となっていました。インド政府が保護政策を打ち出していますが、濁った水中で生活しているため目視による観測が難しく、正確には分からないことが多い。そうした背景から、生態解明が絶滅回避の最大の課題となっていたのです」
カワイルカは人間には聞きわけることのできない超音波を出し、跳ね返ってくる音で周りを認識している。クリック音と呼ばれるその超音波は、水中音響技術をもってすればキャッチできる。つまり、マイクロチップを身体につけるといった生態に影響を与えるような方法を選択せずとも、より確かな方法で生態観測が可能になるのだ。
プロジェクトに対するインド国内の期待も大きく、KDDI 研究所と東京大学生産技術研究所を中心とする日本チームと、WWF インディアと IIT（インド工科大学）を中心とするインドチームが一つになった共同プロジェクトが誕生した。
「とはいえ、スムーズに事が進んだわけではありません。調査予定の河岸（カルナバス地域）は近隣の人々が沐浴に訪れる聖地でしたから、簡単には許可がおりなかったのです」
そこでまずは、他エリア（チリカ湖）でカワイルカの調査結果を出し、実績をアピール。それが功を奏して 2008 年から河岸での調査が始まったのだが、大嵐でテントが吹き飛ばされたり、高温多湿の環境に体調を崩すスタッフが続出したりと、調査を妨げる幾多のトラブルとの戦いを強いられてしまう。
だが、チームはどのような困難にも決してめげず、ここでもまた大きな成果をあげる。
カワイルカの生態調査で活躍したのは、新たに開発した観測装置だった。水中ロボットの位置測定技術を応用したもので、6 つのハイドロフォン（水中マイク）を三角測量の原理を使って配置。シンプルな仕組みながら、到達音の時間差によってカワイルカの三次元的位置を正確にキャッチできる。
「カワイルカの位置がわかれば動きがわかり、生活習慣のようなものが見えてきます。これまでの調査で、例えばカワイルカの子育てが少しずつわかってきました。まずは親と子どもではクリック音の出し方が違うことが解明され、最近では子どもを一カ所に集めておき、その場所に親が通うこともわかったのです」

ハイドロフォンを設置している様子

活動を世界に広げていきたい

得られた情報は PC でリアルタイムに解析され、携帯電話用モデムとインターネットを介して日本国内に設置したサーバーに蓄積される。さらに、専用 GUI（グラフィカル・ユーザ・インターフェース）をインストールすれば、世界中の研究者が共有できるようになっている。
こうした情報のオープン化もまた、生物たちを救うことに確かにつながっている。3 年前、インドネシアのムラワルマン大学の教授から「ボルネオ島のマハカム河に生息するカワゴンドウが絶滅しかけているので調査協力して欲しい」と直接コンタクトがあったのだ。
そして 2013 年から、音響観測を駆使した調査を開始。一方でカワイルカの調査も継続させていくと小島は話す。
「カワイルカについては、まだまだ解明されていないことばかりですからね。長期プロジェクトとして調査は続けていくつもりですが、私たちがずっと現地にいるわけにはいかないので、現地スタッフだけでも使えるような装置の開発も試みています」
通信で培ってきた既存技術をもとに、新たな先進技術や創造性で生物多様性保全の取り組みへ――。一石を投じた波紋は、大きな広がりを見せ始めている。

▶ 生物多様性

ハイライト 5 Hope

情報通信技術（ICT）の発展の陰で、それを活用できる人とできない人との間に貧富や就労機会などの格差を生みだす要因となっているデジタルデバイド（情報格差）という問題がある。KDDIでは開発途上国における格差解消に向けてさまざまな活動を行っている中、学校建設にも取り組んできた。このプロジェクトは、情報通信の普及にとらわれない、国際社会の一員としてのよりグローバルな視点に立った活動であり、内外からの注目度も高い。

子どもたちの無垢な喜びが原動力に

KDDI グループの国際貢献活動には半世紀以上の歴史があり、144 カ国から約 5,700 名の研修生を受け入れるなど数多くの実績を積んできた。現在では KDDI 財団が活動の中心的役割を担い、(1) 海外人材育成、(2) 専門家派遣、(3) デジタルデバイド（情報格差）解消プロジェクト、(4) 海外コンサルティング、(5) 教育支援の 5 分野を展開している。その中で、教育支援活動の一環として行っているのが、カンボジアへの学校寄付だ。
始まりは 2004 年、カンボジアで支援活動を続ける NGO のワールドアシスタンスカンボジア（以下、NGO）の代表に講演を依頼した際、カンボジアでの学校不足の実情にショックを受けたのがきっかけだったと、プロジェクトをけん引してきた国際協力部部長の梅澤由起は話す。以来、クラシックのチャリティコンサートを毎年開催し、その収益金と寄付金を財源に、NGO と協力してカンボジア各地に KDDI スクール（小・中学校）を年 1 校のペースで建設し続けている。
「最初の学校を建設するときから、建物というハードを提供するだけでいいのだろうかと考えていました。その危惧を抱きつつ NGO と打ち合わせを重ねる過程で、IT 技術と英語を身につければ将来のカンボジアを担う人材が育成できるという話をうかがいました。とりわけ IT 教育に関しては通信会社の KDDI だからこそできる支援が可能ですから、KDDI 財団の財源で IT と英語教育の支援に取り組もうと、KDDI 財団としての新たな目標が生まれました」と、KDDI スクール建設プロジェクトに携わってきた小島理代子は語る。

KDDI スクールの子どもたち

開校に間に合うようにインターネットができる環境を整え、IT と英語の授業を行うための指導教員も採用。そして 2005 年 11 月、首都プノンペンから北へ約 200km の森林地帯にあるポム・オ村に、プロジェクトのファーストスクール「ポム・オ・KEC 小学校」が完成した。
「開校式に行って驚きました。電気も通っていないへき地だと聞いてはいたものの、ここまですごいとは思わなくて。バイクがやっと通れるような道しかないので、後部座席に乗せてもらい、やっとの思いで現地にたどり着いたんです」
到着するとポム・オ・KEC 小学校には、子どもたちだけでなく村中の人々が集まっていた。村の誰もが、パソコンもデジタルカメラも見るのは初めてのこと。動画を見せると大人たちは驚きのあまり後ずさってしまったという。
「けれど子どもたちは目を輝かせて、使い方もすぐに覚えてしまいました。そうした子どもたちの無垢な喜びに触れると同時に、教育が行き届いていない現状を自分たちの目で確かめたことで、来年も、という思いが自然と高まりました」

現地の人々の未来に役立つ支援であること

プロジェクトそのものは、最初から 10 年続ける計画ではなかった。ただ、大変有益な施策でやめる理由が見当たらなかっただけだと、これまでの活動を振り返る。
「継続する中で課題も生じました。それは、ランニングコストの問題です。学校の数が増えれば増えるほど、IT と英語を指導する教員の費用、パソコンのメンテナンスなどが積み重なり大きな負担となっていましたから。とはいえ、学校建設をやめるわけにはいきません。どんなに建てても足りない、それが実態なんですよ」
10 年目を迎えて総括できる位置で課題を洗い出したとき、学校を建てて勉強できる場を提供するという本来の目的は、何が何でも続けていかなければとプロジェクトメンバーは再認識したという。そして、IT と英語については持続できる環境が整うところで付加的に行うと軌道修正し、さらなる継続へと歩みだした。
「一方で、カンボジアが抱える課題も見えてきました。カンボジアの小中学校には音楽や体育の授業がないのです」
情操教育につながることを何かできないだろうかと模索し始めた矢先に出会ったのが、カンボジアの伝統芸能であるスバエクトム（影絵芝居）だったと、小島は振り返る。そのとき、日本の学校で行っている歌舞伎鑑賞の課外授業のようなことをやってみたい、というアイデアがプロジェクト内で持ち上がったという。
「スバエクトムは伝統芸能でありながら後継者がいません。ならば子どもたちを一度招待して終わりではなく、芝居一座が継続できるような支援をしようと思い、稽古場付きの専用劇場を寄贈しました」

寄贈した専用劇場で上演されるスバエクトム

その場限りで終わってしまう支援ではいけない。その土地で生きる人々の、未来のためになることをサポートしていく。そのためには、現地の人たちの日々の暮らしや育んできた文化を、同じ時代を共に生きる仲間として見つめることが大切だ――。国際貢献を長年継続してきた KDDI グループには、そうした視点やスタンスが、無意識のうちに息づいている。

広がる子どもたちの笑顔―ミクロネシア連邦

KDDI のデジタルデバイド解消への取り組みは、ミクロネシアにも広がっている。KDDI では、社内で使っていた中古パソコンをミクロネシア連邦に寄贈し、現地通信事業者の支援を得て 4 つある州のうちチューク、ポンペイ、コスラエの 3 州に 5 カ所のテレコムセンターを構築した。今年度は、残るヤップ州でもインターネットの導入を目指したプロジェクトを実施。首都があるポンペイ島から船で 10 日かかるヤップ州のウォレイ環礁にて、機器構築や指導に臨んだ。さらにはミクロネシア通信省と共同で、現地の人々が長期運用できる社会的システム構築に挑んでいる。

▶ チャリティーコンサートと学校建設
▶ 海外での取り組み

ハイライト 6 Support

東日本大震災以降、さまざまな企業が復興支援に取り組んできた中、KDDI では被災自治体に社員が出向するという活動スタイルで支援してきた。「自治体への出向」は前例がなく、メディアなどでも取り上げられたが、KDDI はどのような理由からこの活動スタイルを考えたのだろうか。また、活動を続ける中で被災地とどのような結びつきが生まれたのだろうか――。活動の担い手となっている復興支援室長の阿部博則に聞いた。

現地を真に理解していなかったという反省がベース

2012 年 7 月、仙台市を拠点に設立された復興支援室には現在、阿部博則を含めて 6 名のメンバーが属しているが、阿部以外のメンバー全員が市役所などの地方自治体や復興庁に出向している。
「出向先の各自治体では『IT 関連で復興支援できることはないか』などの課題を現場目線で探りながら、ニーズの把握に努めています。震災直後からこの活動スタイルだったわけではなく、実は 1 年間の復興支援活動における反省を踏まえてのことでした」と、阿部は経緯を語る。
当初、KDDI では復興に必要と思われる商材を提案していたが、各自治体から相手にされない時期が続いたという。
「理由は大きく 2 つあると考えました。1 つは、目の前の生活に忙殺されている自治体の実情を真に理解していなかったこと。もう 1 つは、そもそも自治体業務自体を理解しきれていなかったことです」
自治体に対する理解不足。この課題が見出されたとき、自治体が本当に望んでいるものを考えなければならないと認識した。そしてそのためには、自治体への出向という活動スタイルが適していると判断したのだと振り返る。

自治体業務を多角的に網羅

出向先の釜石市役所

支援活動がスタートしたのは 2012 年 10 月、岩手県釜石市役所が最初だった。出向した KDDI 社員は広聴広報課に配属され、自治体業務における ICT に関する企画・立案や、ICT 集約施設の企画などに携わった。
その後も各自治体に 1 名ずつ出向することになり、宮城県気仙沼市役所では、市広報および観光情報発信の基盤・体制整備、東松島市役所では環境未来都市の推進・エネルギーインフラ調査等、仙台市役所では復興プロジェクトであるエコモデルタウン事業において支援活動に携わった。
「それぞれのニーズに即した活動でしたから内容は地域ごとに異なりますが、結果的に『システムからサービスまで』『企画から実施まで』を網羅できたと思っています」

全国の街づくりに活かしたい

自らが住民として地域社会に溶け込む中で、見えてくることもたくさんあったそうだ。
「以前、復興予算が使われず余っているというニュースが報じられたことがありましたが、お金の使い道がなくて余っているわけではなく、申請の手続きを行う余裕がないことが原因だと現地にいると真相がわかります。また、釜石と気仙沼の出向者は仮設住宅で生活しているのですが、住民、特に被災者からの声を聴く際の共感の度合いがまるで違うことを実感しています」
こうした現地にいるからこそ分かることはたくさんあり、生活者目線で共有できることで地域の方々とのつながりも生まれている。そのつながりは、強力に復興支援するための原動力になっていると話す。
「出向期間は終わっても支援するスタンスに変わりはありません。始まりは社会貢献であっても、現地で自立した産業になるようなシステムの構築が目指すべきゴールです。次なるステップに向かう道筋をいかにつけるかが、新たな課題だと認識しています。また、東北地方における高齢化や過疎化は全国で起こっている課題ですし、自治体業務を把握できたことは KDDI の糧になりました。ここで得たノウハウを活かし、全国各地の街づくりの支援につなげていきたいと思っています」

復興支援室のメンバー

▸ 被災地過疎のコミュニティ再生事業への参画

ハイライト 7 Person

KDDI は障がい者の活躍推進に積極的に取り組んでいる。その中核を担っているのが、特例子会社の KDDI チャレンジドだ。採用から教育、業務立案にいたるまで、障がい者雇用に幅広く携わっている管理部長の池内公和に話を聞いた。

精神障がい者の雇用機会を広げたい

「障がい者も健常者も、ともにチャレンジできる場と機会を創り出す会社でありたい」という思いを込めて、2008 年 4 月、特例子会社「KDDI チャレンジド」が設立された。
KDDI は、これまで障がい者の中でも身体障害の方を積極的に採用していたが、2018 年度に、精神障がい者の雇用が企業に義務づけられることを受け、まずは特例子会社において、精神障がい者を雇用し、職域拡大に向けた取り組みを行うこととした。
こうした取り組みが、雇用が進んでいない精神障がい者の雇用機会を広げることにもつながると池内は考えるからだ。
試行錯誤の結果、現在取り組んでいるものとして、例えば、健常者以上に数字の処理能力に優れた特性を持つ発達障がいの方には、経理・購買業務を、人とコミュニケーションを取る事が苦手なアスペルガー症候群の方には、集中力と正確性が必要で一人で集中して作業の行える PC キッティング作業に従事していただくなど、それぞれの障がいの特性を生かした業務をアサインし、その個性を発揮することで精神障がい者の職域を拡大している。「現在では、23 名の精神障がいを持つ社員が当社では活躍している」と池内は胸を張って告げる。
こうした業務の広がりは、業界を問わず多くの企業から注目されており、「精神障がい者雇用の実績を持つ KDDI チャレンジドからノウハウを学びたい」と講義や見学の依頼が増えているそうだ。

個性に配慮しながら、業務を多様化

スタート当初は、リフレッシュルーム（鍼灸・マッサージ）、携帯端末の分解・分別の 2 業務だった。
リフレッシュルームは、他の特例子会社でも取り組みの多い業務であり、KDDI 社員への福利厚生の一環として文字どおり「リフレッシュ」できるサービス、憩いの場として是非取り組むべきと判断したからだ。また、携帯端末の分解・分別業務については、知的障がい者の単純作業における集中力が活かせる業務であり、手作業で分解・分別することが KDDI の推進する「マテリアルリサイクル（再生資源を素材として再利用する）」のリサイクル率を高めることから、この業務への取り組みを決めた。
「障がいのある社員とともに働くうちに、できないことをできないで終わらせるのではなく、作業を行う社員の身になって考え、作業手順を見直したり、マニュアルを整備したりすることで、障がいがあるからできないではなく、できるように工夫をすれば、できない業務はないのではないか」と考えるに至り、現在では、経理・購買業務支援、携帯保守センター、PC キッティング、関連会社支援、法人端末リサイクルなど、業務内容は多岐に渡ることとなった。
「最近は、知的障がいのメンバーが、今までにない業務内容のメールデリバリーにチャレンジしました。今後もさまざまな業務に取り組む予定ですが、業務を増やしながらチャレンジの場を広げていくのと同時に、働きやすい環境の整備も重視してきました。視覚障がい者のために色と質感の両方でフロアが分かるようにしたり、周りの人が気になって業務に集中できない社員には、座席配置を工夫したり、フロアに音楽を流してみるなど、環境づくりも個性に配慮しながら、いろいろチャレンジしています」

雇用の継続が私たちのミッション

一方、KDDI チャレンジドでは KDDI グループの企業に向けても、障がい者への理解を向けてもらう取り組みを進めている。
「今年度は KDDI ならびにグループ各社の新人研修に KDDI チャレンジドの業務体験が含まれており、聴覚障がいのメンバーとのコミュニケーションや、知的障がいのメンバーとともに携帯端末分解・分別に携わる経験をしていただきました。昼食も共にし、働く仲間として時間を共有することで、皆さん良い気づきを得ているようです。『障がいのある方と一緒に働いて、障害を逃げ道にしていないことに気づいた』『障がい者とか健常者とか関係なく、相手を思いやる気持ちが大事だと気づいた』といった感想を聞く度に、将来、こうした気持ちを持った社員で KDDI グループが満たされたら、より良い会社になるだろうと期待感が膨らみます」
KDDI チャレンジドにおける雇用継続の重要性を忘れず、“障がい者ができること”を、これからも見つめ続けていきたいと抱負を語る池内。
「一人ひとりの個性と向き合い必要な配慮をしていけば、精神障がい者の雇用は決して難しいことではありません。私たちが他企業の精神障がい者雇用を応援することで、障がい者の雇用を多様に広げることに貢献できればと思っています」

携帯端末の分解・分別業務を見学する新入社員

▶ 雇用機会の拡大

ハイライト 8 Security

災害などが発生した時でも重要業務を中断させず対応できるように、平時から準備しておく事業継続計画のことを BCP（Business Continuity Plan）という。大規模災害時においても通信事業者としての責任を果たすため、BCP に継続して取り組む KDDI では、2012 年 4 月には特別通信対策室を設立し、よりスピーディで安全な災害対策に取り組んでいる。その内容と取り組みについて、2014 年 3 月まで災害対策本部事務局長を担当していた総務・人事本部副本部長の土橋明と、現場をけん引する特別通信対策室長の木佐貫啓に聞いた。

高レベルの被災を想定したリアルな訓練

KDDI ではかねてから BCP の整備に取り組んでいたが、東日本大震災の経験後、より高レベルの被災を想定した BCP の整備を急ピッチで行ってきた。なかでも訓練の二大柱として推し進めてきたのが、「参集訓練」と「災害対策訓練」だと土橋明は話す。

「参集訓練の参加メンバーは部長、マネージャー以上が中心で、自宅から指定拠点まで徒歩または二輪だけで集まる等の訓練を行っています。また災害はいつどのような時に起こるのか分かりませんから、訓練日時は確定せずに参集連絡を行ったり、真冬や真夏といった悪天候時に行うなど、本当の意味での災害を想定した参集訓練を実践してきました。参集訓練では本当に集まれるのかがポイントですが、抜き打ちでも 6 割以上集まるほどの高い参集率を実現しています」

一方の災害対策訓練は、BCP の計画通りに業務復旧ができるのかを検証する、というもの。例えば昨年の訓練では、事前のシナリオ周知はない状態で「たった今、南海トラフ地震が起こりました。さて、あなたの部署ではどのような行動をとりますか？」といったテーマを与えられ、参加者は自らシナリオを考えていくという。

「訓練を継続する中で新たな気づきが毎回あり、平時の積み重ねがいかに大事かを痛感しています。想定していたシナリオ通りにいかないケースが起きた場合には、次に活かせるよう他の手段を検討し、常に不測の事態に備

災害対策訓練の様子

えて対応できるよう細心の注意を払って訓練に取り組んでいます」

大災害に備え実践的なノウハウも蓄積

KDDI フィロソフィでその筆頭に「(24 時間) 365 日、守るのが使命」と掲げているが、その屋台骨とも言える「ネットワークの常時監視」を担っているのが運用部門だ。
「以前も運用部門の組織の一部として災害対策セクションはありましたが、東日本大震災を経験し、現状のままでは、大災害に備えるには不十分ではないかという危機感の高まりを受け、2012 年 4 月に特別通信対策室が発足しました」と、室長を務める木佐貫啓は設立の経緯を話す。
特別通信対策室のミッションは、通常と違う環境下でも通信が提供できるよう全国各地の運用部門と連携し、BCP の観点から事前の検討・対応を進めることにある。発足から 2 年間の実績を見てみると、車載型基地局、可搬型基地局、発電機の数を倍増させるなど、ハード面は大きく充実している。もちろん単にそろえるだけでなく、イベント対応を通じてのノウハウの蓄積も同時に進めている。
「花火大会などのイベントでは、通信環境が整っていないところでどのようにすればうまく通信できるかをイベントに参加する人の動きにあわせて調整します。災害時もまた集会所などに想定外の人が集中し、どのようにエリアを確保するかが大きな課題となりますから、イベントで培ったノウハウが活かされると考えました」
一方のソフト面では、人材教育・訓練を目的にさまざまな取り組みに挑んできた。その一つが、地域対抗の車載型基地局立ち上げコンテストだ。
「立ち上げる際には安全とスピードがポイントになりますが、他地域のやり方をオープンにすることで、それぞれのメリット・デメリットを把握することができます。それは技術力のアップにつながりますし、結果的に、競うことでモチベーションアップにも貢献しました」

ヘリコプターを使用した災害復旧訓練の様子

また、自治体との訓練は年間 50 回以上も行っている。例えば、災害時に車載型基地局を立ち上げる際、場所が決まっていないと数時間のロスタイムが生じかねない。だが、訓練をすることで双方が把握しておけば、いざというときにスムーズに行動できる。訓練にはそうした重要な意味があることを忘れず、一つひとつの訓練に臨んでいるという。

やっていることの重要さを忘れてはいけない

社員の意識変化は BCP のブラッシュアップにも顕著に表れている。その最たるが、「意思決定者不在回避施策」。在京の幹部が輪番で指定ビル近隣に宿泊することで、24 時間 365 日、意思決定者が主要拠点に常時いることを可能にした。
お客さまに対策本部の設備を見学いただくと、「KDDI さんは、ここまでやっているのですか」と驚かれるそうだが、KDDI ではなぜ BCP をここまで徹底するのだろうか。
「KDDI フィロソフィでも『365 日、守るのが使命』と明確に掲げているように、私たち KDDI の社員は、公益性が高い事業に携わっているという認識がとても高いのです。それが、BCP に対する取り組みの積極性につながっているのではないでしょうか」と土橋は語る。
木佐貫もまた、「運用部門のメンバーのネットワークを守ろうとする意識はとても高く、東日本大震災の際も、発生から 2 時間後には、指示がなくとも全国各地からメンバーが現地に向かっていました」と、エピソードを話してくれた。
そんな木佐貫の原動力は、お客さまの笑顔だという。
「東日本大震災のときはセンター長として金沢に勤務していました。金沢は東北への物流の拠点

として機能していましたし、仙台勤務の経験があったこともあり、すぐに駆けつけると、お客さまが笑顔で迎えてくださったのです。私たちの使命の先にはお客さまの笑顔がある、その喜びが原動力になっています」

そして土橋にも、お客さまの感謝の言葉が胸に深く刻まれていると振り返る。
「東日本大震災の時、『何日かぶりに家族と電話で話ができ安心できました。ありがとうございました』という感謝のお手紙をいただき、自分たちがやっていることの重要さを痛感しました。通信を継続しなければならない、そのミッションを忘れないためにも、BCP の取り組みをつないでいかなければならないと思っています」

▶ 災害時に備えた取り組み

CSR の考え方

「KDDI フィロソフィ」

「KDDI フィロソフィ」とは、会社の目指す姿や、その実現のために、社員が持つべき考え方、価値観、行動規範を示したものです。通信事業を本業としている KDDI だからこそ大事にしなければならない KDDI らしさや KDDI のあるべき姿が随所に盛り込まれています。「KDDI フィロソフィ」にもとづいて全社員が行動するよう、その徹底を図っていきます。

企業理念

KDDIグループは、全従業員の物心両面の幸福を追求すると同時に、
お客さまの期待を超える感動をお届けすることにより、
豊かなコミュニケーション社会の発展に貢献します。

KDDI フィロソフィ

第1章　目指す姿

- つなぐのは思い、つなぐのは笑顔
- 真のグローバル化へ
- 365日、守るのが使命
- お客さま第一に考える
- 驚きを超え、感動をお客さまに届ける
- 夢を描き、追い続ける
- 一人ひとりがKDDI
- ダイバーシティが基本

第2章　経営の原則

- 社会への責任を果たす
- 事業の目的、意義を明確にする
- 公明正大に利益を追求する
- ガラス張りで経営する
- 売上を最大に、経費を最小に
- 筋肉質の経営に徹する
- リアルタイムで経営する

第3章　仕事の流儀

高い志を抱き、具体的な目標を立てる。絶対に達成するという強烈な願望を持ち、成功するまであきらめずにやり抜く。そして、達成した喜びを分かち合う

第4章　行動の原則

- 自ら燃える
- 闘争心を燃やす
- ジブンゴト化する
- 本気、本音でぶつかる
- スピード感をもって決断し行動する
- 一丸となってやり抜く
- 目線を上げる
- 外を見て内を知る
- チャレンジ精神を持つ
- 常に創造的な仕事をする
- どんな仕事も地道に一歩一歩、たゆまぬ努力を続ける
- 能力は必ず進歩する
- 原理原則に従う
- 現地現物で本質を見極める
- フェアプレイ精神を貫く
- 小善は大悪に似たり、大善は非情に似たり

第5章　人生の方程式

- 人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力
- 人間として何が正しいかで判断する
- 利他の心で考える
- 感謝の気持ちを持つ
- 常に謙虚に素直な心で
- 常に明るく前向きに取り組む

KDDI の CSR の考え方

KDDI フィロソフィを実践し、豊かなコミュニケーション社会の発展に貢献します

KDDI は､「KDDI フィロソフィ」の実践を通じて､すべてのステークホルダーの皆さまから愛され、信頼される企業を目指しています。KDDI には、社会インフラを担う通信事業者として、24 時間 365 日いかなる状況でも､安定したサービスを提供する重要な社会的使命があります｡と同時に､通信事業は、電波など国民共有の貴重な財産をお借りすることで成り立っているだけに、社会が抱えるさまざまな課題に対しても、高い志を持って、自ら貢献していく社会的責任があると認識しています。このような企業としての姿勢、社員の持つべき考え方を「KDDI フィロソフィ」のなかに明示しています。

KDDI の事業活動と社会的責任

安定した通信サービスを提供する、それが私たちの事業の基本です。そのサービスの提供を支える KDDI の CSR 活動として、TCS（お客さまの声を聴く仕組み）などをはじめとしたステークホルダーエンゲージメント、CSR 調達、ダイバーシティの推進、BCP 対応などがあります。これら基盤となる CSR 活動とともに、事業活動によって生じる社会への影響を自社のバリューチェーンに則して認識していくことが、KDDI の社会的責任としてますます重要になると考えます。
バリューチェーンの各段階において発生する、デジタルデバイド（情報格差）、携帯電話やインターネットに関する犯罪、環境負荷といった、社会的な課題の数々をリスクとして捉え、その課題解決に向けた事業を通じてさまざまな CSR 活動を展開しています。事業を支える CSR 活動と事業を通じた CSR 活動を推進していくことで、KDDI は「事業の発展」と「持続可能な社会の発展」を両立していきます。

ともに創り出す社会へ

KDDI は、常に「KDDI フィロソフィ」の実践を目指し、これからも、お客さま、株主さま、お取引先さま、地域社会など、KDDI を支えていただいているすべてのステークホルダーの皆さまとの対話を尊重します。そしてステークホルダーの皆さまとの共創を積み重ね、社会的課題に積極的に取り組み、豊かなコミュニケーション社会の発展に貢献していきます。

CSR の推進

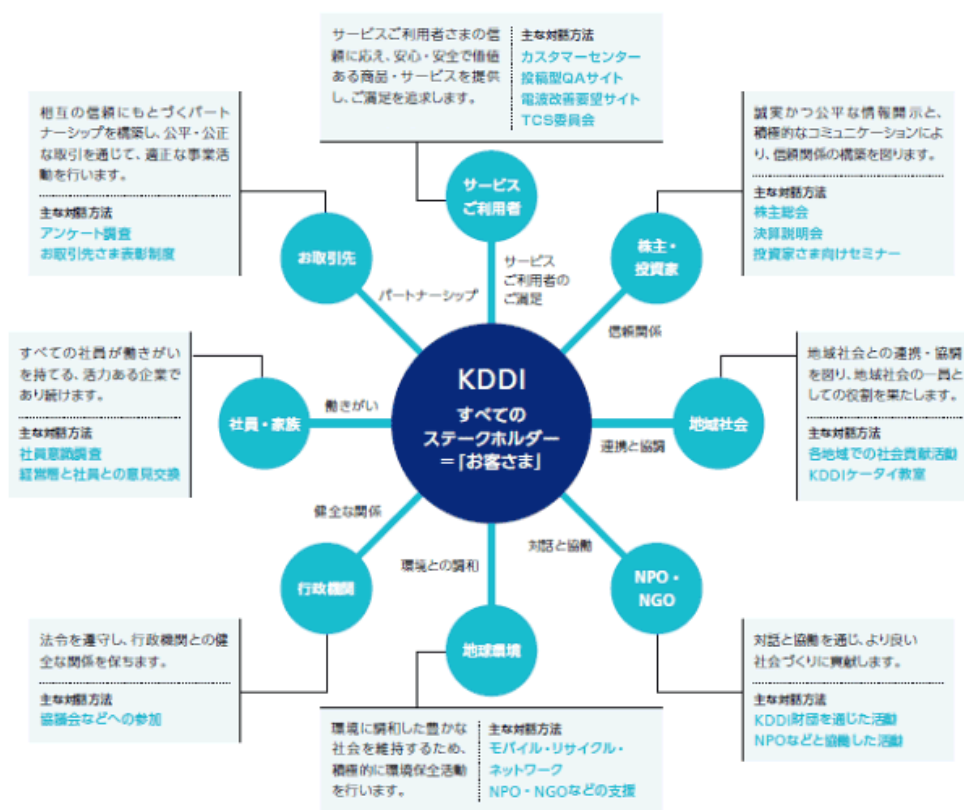
推進体制

2005 年 10 月に総務部内に CSR 推進室（現: CSR・環境推進室）を設置し、客観的な視点で CSR 活動を推進するとともに、社内研修、社内報やイントラネットなどを通じた社内啓発や社員がボランティア活動に参加しやすい環境整備などによる社会貢献活動を推進しています。
また、「KDDI 環境委員会」では、KDDI およびグループ会社の環境保全活動に関わる方針ならびに計画などに関する事項について協議する推進体制を確立しています。

推進活動

2013 年度は、社会的責任に関する国際規格 IS026000 の 7 つの中核主題に掲げられている約 250 項目に対する自己評価と当社 CSR 活動の現状分析の結果をもとに、課題の見直しや改善に積極的に取り組みました。2014 年 2 月に施行した「KDDI CSR 調達方針」は、このプロセスを経て策定したものです。さらに、ダイアログをはじめとするステークホルダーとの積極的な対話を行い、そのなかでいただいたご意見やご指摘を今後の CSR 活動の推進に反映させていく予定です。
2014 年度は、さらなる CSR 活動の推進を図るため、GRI・G4 を参考にしたマテリアリティの見直しに向け活動します。

KDDI のステークホルダーと主な対話方法

KDDI は、すべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえ、それぞれの「ご満足」実現を目指してさまざまな活動を行っています。

ステークホルダーエンゲージメント

KDDI は 2008 年度から「4 つの CSR 重要課題」に取り組むなかで、有識者の方々とのダイアログを通じてさまざまな活動へ助言などをいただいています。2013 年度は、IS026000 の中核主題をテーマとしたステークホルダーダイアログおよび国際連合人権ワークショップへの参加等を実施し、2014 年度の各部署における目標設定を検討するための参考としています。

▶ ステークホルダーエンゲージメント

4 つの CSR 重要課題

重要課題の設定

KDDI は、事業活動に関わるさまざまな課題のなかから、社会的関心が高く、かつ KDDI が社会とともに持続的成長を目指すために特に注力すべき取り組みとして、「安心・安全な情報通信社会の実現」、「安定した情報通信サービスの提供」、「地球環境保全への取り組み」、「多様な人財の育成による活力ある企業の実現」を「4 つの CSR 重要課題」として設定し、課題解決に向けたさまざまな取り組みを行っています。

重要課題 1 安心・安全な情報通信社会の実現

子どもたちが携帯電話やインターネットをきっかけに、トラブルに巻き込まれることが社会問題化しています。KDDI は、子どもたちの「情報リテラシー」を向上させる活動「KDDI ケータイ教室」の実施や有害情報を遮断するフィルタリングの普及を行うなど、安心・安全な情報通信社会の実現を目指し、さまざまな取り組みを展開しています。

▶〈重要課題 1〉 安心・安全な情報通信社会の実現

重要課題 2 安定した情報通信サービスの提供

ICT は、社会にとって欠くことのできないライフラインです。KDDI の事業を通じた最大の責務は、お客さまに情報通信サービスを安定的に提供することと認識しています。
そのため、自然災害や設備故障によるネットワーク障害を可能な限り回避し、常に品質の高い情報通信サービスを提供できるよう努めています。

▶〈重要課題 2〉 安定した情報通信サービスの提供

重要課題 3 地球環境保全への取り組み

地球環境保全は人類共通の課題であり、長期的に取り組んでいくことが必要です。KDDI では 5 カ年ごとに中期環境保全計画を策定し「低炭素社会」「循環型社会」「生物多様性」に向けて取り組んでいます。これらを実現するため、自社の環境負荷低減のほか、社会の環境負荷低減に寄与する ICT サービスの提供、お客さま・社員と取り組むさまざまな環境保全活動を推進しています。

▶環境 〈重要課題 3〉 地球環境保全への取り組み

重要課題 4 多様な人財の育成による活力ある企業の実現

KDDI では、ダイバーシティ推進を持続的な企業成長のための経営戦略の一つと捉えています。社員の個性を尊重し、画一的な「型」にはまることを強要せず、外的な違い、内面の違い、会社組織における違いなどを認め合い、個人の能力を発揮できる組織・環境づくりを目指しています。ダイバーシティ推進は、「KDDI フィロソフィ」第 1 章目指す姿「タイバーシティが基本」を実践することです。

▶労働慣行 〈重要課題 4〉 多様な人財の育成による活力ある企業の実現

CSR 目標・実績・課題

2013 年度の CSR 目標・実績・課題

2013 年度の主な目標と実績、および 2014 年度の主な課題を報告します。

〈評価基準〉
A+: 課題に対し大幅な成果が得られた
A: 一定の成果が得られた
B: 取り組みを行ったが、成果を得るにいたらなかった
C: 成果が得られなかった、または取り組めなかった

	2013 年度			2014 年度
	目標	主な実績	評価	主な課題
組織統治	CSR 活動推進の改善	・社内報（年 6 回）および e ラーニング（年 2 回）による全社員への啓発実施 ・ステークホルダーエンゲージメントの実施（人権、環境、消費者課題）	A	・CSR 活動推進体制の強化
消費者課題	大規模災害対策の強化	・4G・LTE に対応した災害用大ゾーン基地局の導入および災害に強いグローバルネットワーク構築のための千倉第二海底線中継所の新設 ・防衛省との「災害協定」締結 ・公開訓練を含む災害対策訓練による検証・改善体制の確立 ・船上基地局の実証実験など、陸上の被災状況に影響されない災害対策の拡充	A+	・「KDDI ケータイ教室」の実施数の拡大と品質向上 ・シニア世代に向けた使い方サポート拡充 ・お客さまのご要望に対応するネットワーク品質の向上と安定した情報通信サービスの提供 ・大規模災害対策のさらなる強化
	「KDDI ケータイ教室」の実施数の拡大と品質向上	・安心・安全講座 2013 年度 3,186 回の実施、参加者約 55 万人（前年度比 62％増） ・学校のニーズに一層細かく対応できるプログラムに改訂	A+	
	シニア世代にも使いやすい機器の提供と使い方サポート	・おおむね 70 歳未満の方を対象としたシニア向け講座の実施（年間 202 回、参加者約 4,300 人） ・音と振動で相手の声を伝える「スマートソニックレシーバー®」搭載 au 携帯電話の累計販売台数が 100 万を突破	A	
	お客さまのご要望に迅速に対応するネットワーク品質の向上と安定したサービスの提供	・4G・LTE 実人口カバー率 99％を達成 ・社員による自社サービスエリアの品質向上スキームの確立	A+	
	信頼性の高いネットワークと通信品質の向上	・通信障害発生による重大事故再発防止のための対策･体制整備を実施	A	
環境	第 3 期中期環境保全計画の遂行	・スコープ 3 対応（15 項目のうち 2 項目を実施） ・社外向け HP を利用した、使用済携帯電話のリサイクル活動の啓発 ・周波数再編に伴う旧設備の適切なマテリアルリサイクルの実施 ・全国各地における環境保全活動推進体制の確立	A+	・第 3 期中期環境保全計画の遂行（スコープ 3 対応の強化） ・全国各地での環境保全活動の推進 ・環境コミュニケーションの強化
	環境コミュニケーションの推進	・第 3 期中期環境保全計画に関する全社員向け e ラーニングの実施（年 1 回）	A	

<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="3">2013 年度</th><th>2014 年度</th></tr>
<tr><th>目標</th><th>主な実績</th><th>評価</th><th>主な課題</th></tr>
<tr><td rowspan="3">人権・労働慣行</td><td>多様な人財の育成登用と、関連施策の構築</td><td>・女性リーダーの育成・登用
・ミッショングレード制度の導入
・LGBT への対応
・「障がい者職場ヒアリング」の実施
・「聴覚障がい社員とのコミュニケーションガイド」の発行
・海外現地採用社員への研修や人財交流の実施</td><td>A</td><td rowspan="3">・ダイバーシティのさらなる推進（女性管理職・数値目標の達成）
・社会対話および職場環境の改善
・社内コミュニケーションの強化</td></tr>
<tr><td>社会対話および職場環境の改善</td><td>・労働組合との対話（年間合計 32 回）
・全社員への意識調査実施
・企業アクセシビリティ・コンソーシアムへの参画
・育児休職者向けのフォーラムおよびセミナーの実施</td><td>A</td></tr>
<tr><td>社内コミュニケーションの強化</td><td>・KDDI フィロソフィの浸透（2013 年度勉強会回数 861 回、参加延べ人数 39,309 人）
・「社長賞」「MVP 賞」「業務品質向上賞」等の表彰式を開催</td><td>A</td></tr>
<tr><td rowspan="4">公正な事業慣行</td><td>KDDI CSR 調達方針の施行</td><td>・方針内容の検討、策定、施行</td><td>A</td><td rowspan="4">・CSR 調達方針の推進
・情報セキュリティの強化
・コンプライアンス事故撲滅に向けた施策の推進
・リスクマネジメントの推進</td></tr>
<tr><td>情報セキュリティの一層の強化</td><td>・「KDDI グループ情報セキュリティ共通基準」に基づく、KDDI グループ会社の規程類整備の実施</td><td>A</td></tr>
<tr><td>リスクマネジメントの推進</td><td>・事業環境のリスクを踏まえた重要リスク 28 項目に対するリスク低減・業務改善支援、内部監査の実施</td><td>A</td></tr>
<tr><td>コンプライアンス事故撲滅に向けた施策の強化・推進</td><td>・企業倫理委員会の定期開催
・コンプライアンスに関する集合研修・e ラーニングの実施（年 26 回）</td><td>A</td></tr>
<tr><td rowspan="3">コミュニティへの参画およびコミュニティの発展</td><td>継続した被災地支援の実施</td><td>・東日本大震災被災地支援（社員ボランティア、教育支援など）
・「復興支援室」の活動</td><td>A</td><td rowspan="3">・協業による被災地支援の拡充
・地域コミュニティの関係強化による新たな社会的価値の創出
・ICT を活用した国際社会の持続的発展への貢献</td></tr>
<tr><td>地域コミュニティとの関係強化</td><td>・「+α プロジェクト」の活用による社員の地域社会貢献活動の拡充（過去最高のポイント数）
・中学校、高校、大学に向けたキャリア教育の実施（計 10 回）</td><td>A+</td></tr>
<tr><td>ICT を活用した国際社会の持続的発展への貢献</td><td>・ベンチャー企業へのサポートサービス提供
・KDDI 財団による開発途上国へのデジタルデバイド解消支援、技術力の提供</td><td>A</td></tr>
</table>

ステークホルダーエンゲージメント

KDDI は 2008 年度から「4 つの CSR 重要課題」に取り組む中で、有識者の方々とのダイアログ等を通じてさまざまな活動へ助言などをいただいています。

最新の活動

〈2013 年度〉有識者さまとの活動

▸ 環境への取り組みと KDDI への期待

2013 年 12 月 4 日開催

環境分野に詳しい有識者をお招きし、「低炭素社会の構築」と「生物多様性の保全」をテーマに、KDDI の各担当者と活発な対話を行いました。

▸ 社会課題の解決を目指して　～CSV への取り組み～

2013 年度 6 月～9 月開催

2013 年度の活動としては、6 月から 9 月までの 5 回にわたり、CSV の基礎知識の習得、社外講師を招いての事例学習、研究会メンバーによるディスカッション、ワークショップ、総括などを行いました。

▸ CSR に関するリスクマネジメント国際会議への協賛・参加

2013 年 9 月 5 日開催

経済人コー円卓会議日本委員会と国際連合「人権と多国籍企業及びその他の企業の問題」に関するワーキンググループが主催する「CSR リスクマネジメントに関する国際会議」に協賛し、参加しました。

2013 年度ステークホルダーダイアログ（環境への取り組みと KDDI への期待）

最新のステークホルダーダイアログ

環境への取り組みと KDDI への期待

環境分野に詳しい有識者をお招きし、「低炭素社会の構築」と「生物多様性の保全」をテーマに、KDDI の各担当者と活発な対話を行いました。

お招きした有識者の皆さま

エクベリ 聡子氏 イースクエア取締役
東北大学大学院環境科学研究科特別講師

小野田 弘士氏 早稲田大学環境総合研究センター准教授
早稲田環境研究所 会長

第 1 部 低炭素社会の構築に向けて取り組むべき課題

サプライチェーンも視野に入れた物流システムの効率化を

エクベリ：今の社会課題は何らかの形で気候変動に関わっています。COP19（第 19 回 気候変動枠組条約締約国会議）で日本が表明した CO_2 排出量の削減目標が消極的と指摘され、一方で、電機・電子産業の団体は「2008 年～12 年の生産に関わる平均 CO_2 排出量が 90 年比で 43％増加（原単位 48％減）」と発表しましたが、これをどう見るか。また、気候変動による洪水や干ばつが深刻化するなかで、新興国や発展途上国の持続可能な発展モデルをともに考える必要があります。状況を改善する上で企業が果たす役割は大きく、「低炭素社会を構築するために何ができ、その土壌づくりに何が必要か」を議論できればと思います。

小野田：企業の温暖化対策で、バリューチェーンの CO_2 排出量も管理して情報開示する「スコープ 3」（注）が注目されています。従来の省エネだけでは排出削減が難しく、取引先や社員の通勤、部品調達なども含めた対策が必要だからです。一方で、社会への貢献度を示す「スコープ 4」という発想も議論され始めています。例えば、太陽光発電・蓄電池・電気自動車などのエコ製品は、CO_2 排出量を抑制できますが、その部材を生産する企業の CO_2 排出量は増えてしまいます。この増減に着目し「自分たちが排出する CO_2 は増えたが、社会の CO_2 削減にはこれだけ貢献した」ことを数値化する考え方が「スコープ 4」です。

注）企業による温室効果ガス排出量の算定・報告の対象となる「範囲（スコープ）」のひとつ。

司会：KDDI の場合、通信の消費電力量が増加しても、出張など、移動をともなう会議が KDDI 回線によるテレビ会議によって削減されたり、紙で輸送していた大量の資料がデータ送信されることで、その分 CO_2 排出量を削減しているとも考えられますね。

KDDI：貢献度の算出ルール（例 スコープ 4）が確立されれば検討する価値がありますね。現在、私たちが CO_2 排出削減で注力しているのが多種多様な物流の効率化です。製品を取引先から各地の物流センターに集約して au ショップや量販店に配送したり、回収した携帯電話をメーカーに戻したり、基地局用の資材を全国に配送するなどの物流を効率化し、スピード化とコスト低減を図るべく、検討を進めています。

小野田：損害保険業界では、エコドライブを推奨することで車両事故を減らして保険金の支払額を低減し、同時に環境負荷も削減する取り組みを行っています。つまり燃費のデータを管理することで無理な運転が減って事故が減少し、CO_2 排出量も減るので、運送事業者の事故率に着目して燃費管理とエコドライブを徹底するわけです。また、基幹物流と末端に届ける宅配や個別配送では、後者を管理しないと CO_2 排出量は減らないので、KDDI も小分けの物流対策を優先すべきでしょう。さらに「帰り便」をいかに活用するか、他に持って帰れる品物はないか、あるいは異業種と連携した共同輸送とか。

KDDI：物流センターから先の au ショップや量販店への配送や地域ごとの状況を精査して改善する余地はあると思います。

エクベリ：包装・梱包材の工夫でトラックの積載量を効率化した例は多々ありますが、業界を問わず共同研究し、情報共有すべきですね。飲料メーカーではライバル同士が物流拠点を共有し、互いの商品を量販店などに配送してコストも CO_2 排出量も減らしています。

KDDI：携帯電話の業界では、まだライバルとの共同輸送は難しいですが、海外メーカーの製品調達では、梱包の小型化を要請して荷姿を小さくし、運送費・コンテナ費も圧縮しています。国内の配送拠点では年間約 2,000 万個が動いていますが輸送回数の削減に注力しています。

エクベリ：各部門の目標やノウハウを連携して有効活用することでグループ全体を効率化する仕組みが重要です。米国の大手 IT 企業は、社内で発生した CO_2 を取引する「カーボン・オフセット制度」を導入しています。自部門で排出した CO_2 に課金し、低減すれば他部署と取引して、再生可能エネルギーを購入する資金等に充てる先駆的な取り組みです。

KDDI：数年前、携帯電話のグローバルメーカーと取引を始める際、世界の環境仕様の厳しさを痛感した経験があります。au はそれまで全メーカーを同じ箱で梱包していましたが、グローバルメーカーは航空便用に極めて小さく軽量な梱包をしていました。これを機に 2009 年から箱や取扱説明書の小型軽量化を加速しています。スマートフォン（以下スマホ）は段ボールや内箱の形状で製品を保護していますが、さらに紙の消費量を少なくしようと製紙会社や印刷会社と連携して開発しています。取扱説明書も基本的な情報はアプリケーション（以下、アプリ）やホームページで見られるので、電子化を進めつつ紙の削減に努めています。

司会：製品の性能で注力している取り組みは何ですか？

KDDI：お客さまが最重視するのは電池寿命で、消費電力の削減をメーカーに要請しています。かつての携帯電話は電池が 1 週間ほど保ちましたが、初期のスマホはお客さまの使い方によってはフル充電しても 1 日保ちませんでした。我々は電池開発には関われませんが、KDDI が提供するアプリの消費電力の削減などに注力しています。

スマホを社会の課題解決のツールとするために

司会：いま、CSR（社会的責任）から本業に即した形で社会的課題を解決する「CSV（Creating Shared Value：共通価値の創造）」が注目されています。スマホの活用でお客さまの CO_2 排出量を削減し社会の課題解決を図る視点について、いかがでしょう？

小野田：KDDI は売電事業に参入しましたが、この方向性が最もすっきりします。例えば、バイオマス発電などでつくった電気を KDDI が買い取って事業で消費する。メガソーラーをやるなら売電より KDDI の基地局向けに自家消費する。いま電力需給のパラダイムシフトが起きています。製造業では電力会社の電気は高いからという理由で、自社工場向けの電気は自ら調達する動きが鮮明です。また、情報と同時に電気も届けるという発想でいけばすべてが有効的につながる。KDDI はモバイルという出口を持ち、ケーブルや基地局などのインフラも持っているから、この分野への参入障壁は低いはずです。

エクベリ：CSV 視点では「発想を飛ばす」ことが重要です。例えば、これだけ普及したモバイルをミニ発電機と考え、大きな自然災害が起きたときに、それらをつなげてまとまった電源にする仕組みを考えるとか。ハイブリッド車を家庭用電源にも活用するのと同じです。

KDDI：ハイブリッド車の電源としての活用法をモバイルに展開する発想はありませんでした。可能性を広げるヒントになりますね。

エクベリ：アフリカではモバイルがさまざまな使われ方をしています。懐中電灯や時計として、あるいは銀行の口座として。日本では、モバイルはモノがあふれる社会のなかで誕生したので、その可能性が狭い範囲でしか捉えられていません。アフリカの目線で考えれば、小さな端末が大きな可能性を持っていることに気づかされます。

小野田：ただ、シンプルに考えることも重要です。物流では効率化が即エコになるので徹底的に追求する。また、スマホは製品ライフサイクルの視点では成熟した商品とはいえず、進化の余地が十分にあります。最も重要なのは、KDDI はユーザーとの接点を持っているのだから徹底的に市場の声を集めてメーカーにフィードバックする。それがコスト削減や機能性向上の原動力になり、CO_2 削減にもつながるので、直球勝負でいいと思います。

KDDI：私どもも電池消費をどれだけ抑えるかという基準を設けて、メーカーに性能向上を促し、負荷の大きなアプリやハードウェアがあれば徹底的に削減する取り組みを続けています。市場の声については、使い方や使う地域、電車通勤やクルマ通勤、年齢層など、利用実態の把握に注力しています。スマホとの接触時間、何のアプリを、いつどこで使うかによって電池消費が変わりますが、こうした調査からメーカーとは違うテーマやアプローチが浮上すると考えています。

第 2 部 生物多様性の保全に向けて取り組むべき課題

事業のプラス面とマイナス影響の整理・分析が第一歩

司会：生物多様性保全の範囲はきわめて広く、事業活動との接点が見えにくいのが現状です。このテーマをどのように捉えればいいのでしょう？

エクベリ：まず自社で使う資源・エネルギーが生物多様性にどのような影響をおよぼしているかを整理して、環境リスクとプラス効果を分析・把握することが必要です。例えば、IT 技術の進歩で希少生物の行動調査などに貢献しているというプラス側面がある一方で、製品の性能向上に使われる希少金属の採掘で生態系が脅かされるというマイナス面も生じています。特に後者は紛争鉱物として国際的な規制が強化され、さまざまな業界の代表者が参加して会議が開催されています。そこではサプライチェーンまで含めた基準や規制づくりが議論されますから、通信事業者の一員としてこうした場に参加することで、環境リスクを回避し、取り組みのヒントを探れると思います。

KDDI：紛争鉱物は採掘に携わる人々に人道上の問題があることから、KDDI では調達する製品に使われないようメーカーを調査し、検証作業を行っています。特に米国ではメーカーに厳しい開

示義務が課せられているので、各メーカーの対応も注視しながら取り組みの徹底に努めています。

KDDI：IT 技術を活用したプラスの側面としては、2008 年から KDDI 研究所が大学･NGO と共同で、絶滅危惧種ガンジスカワイルカの生態調査に参加している事例があります。濁った河川での目視観察が難しいため、音響観測システムを使って頭数や出産状況をはじめカワイルカの生態を調べて保護活動に役立てようとするものです。

エクベリ：高度な通信技術を活かした活動ですね。生物多様性は IT とかけ離れた領域と捉えがちですが、効果的な保護対策を行うには基礎データを採取した上で行動分析することが不可欠で、こうした領域で貢献できる可能性は大きいと思います。

日常に生物多様性の保全に貢献できる入口が

小野田：農林業などの一次産業は IT 化が進んでいませんが、最近では警備会社が害獣対策用の警報システムを商品化しています。シカ・イノシシ・サルの捕獲用に設置したワナに害獣がかかると管理者にメールで知らせるもので、広範囲の見回りにかかる労力が大幅に軽減されたそうです。増えすぎたシカの駆除は、生態系の維持、森林被害の防止ひいては自然災害の抑止にもつながります。また、口蹄疫等の対策には一頭ごとの管理が重要ですが、ここにも IT の出番があります。地域の困りごとを解決するソリューションを提供するタネは数多くあるので社会貢献を入口にニーズを探り、そこから生物多様性に関わるテーマを発見できるでしょう。

KDDI：今のお話に関連する活動として、2007 年から携帯電話に同梱され、後に不要となった「取扱説明書・パンフレット・チラシ」と「本体の包装箱」を全国の au ショップで回収して再生し、封筒・パンフレットとして再利用する、「取説リサイクル」という活動をしています。また、回収した古紙を製紙会社に売却した古紙買取金は、間伐などの森林保全に活用しています。2012 年からは搬出した間伐材を使って、au 携帯電話をご利用のお客さま向けに、「スマホスタンド」「卓上カレンダー」「木製コースター」などのオリジナルノベルティを制作して配布し、岩手県釜石市にバス待合所の寄贈もしています。今後も、「取説リサイクル」は、国内森林保全につながる活動としていきたいと考えています。

小野田：生物多様性というおおげさな切り口で考えると、どんな接点があるか見えにくいのですが、間伐材ならば山、山といえば携帯電話の基地局があって地域社会とつながる。海底ケーブルであれば、漁業と深いつながりがあります。技術による貢献もいいのですが、「日常のなかで接点のある地域」という視点で捉えると間口が広がります。特産品をスマホで紹介するとか、まとめて調達するとか、個人購入で応援してもいい。社員がそんな気持ちで地域とお付き合いすれば、KDDI グループなら大きなパワーになり、それが新たなきっかけや連携を生み、巡り巡って生物多様性の保全につながると思います。

KDDI：気軽にできる特産品の購入を生物多様性に結びつけていただき、少しホッとしました。そもそも何をすれば生物多様性に貢献できるのか、なかなか見えません。冒頭に紹介したグローバルメーカーとの取引を契機に社員の環境意識が変わりましたが、そうした外部の刺激と同時に「自分は何をすべきか」と常に考え、気づきが得られるような仕組みが必要ですね。

エクベリ：教育的な視点で例をあげると、ある金融機関はボランティア活動に積極的に参加し、良いアイデアを提案した社員を顕彰する制度を設けて成果を上げています。また、ある情報機器メーカーは、有志が集まって途上国の社会課題からビジネスチャンスを見出すプロジェクトをつくったところ、自社の可能性を再発見し、現地派遣型の研修制度が生まれるなど社内の活性化に役立っているそうです。

KDDI：ありがとうございました。本日はさまざまな角度や視点から斬新なご提案、多くの好事例をご紹介いただき、多くの気づきを得ることができました。このセッションに参加した社員は、

各部署に持ち帰って意識啓発に役立てるとともに、取り組みの深掘りや見直し、また新たな展開に向けた目標設定や仕組みづくりに活用させていただきます。

社会課題の解決を目指して　～CSV への取り組み～

CSV 研究会の立ち上げ

寄付やボランティアなどの従来型の社会貢献活動だけでなく、事業を通じた社会課題の解決に向けた取り組み、CSV（注）の考え方が世界的に注目を集めています。
KDDI では、CSV 意識の社内浸透を目的として、2013 年 6 月に CSV 研究会を立ち上げました。
CSV 研究会は、CSR・環境推進室が事務局となり、技術開発本部、経営戦略本部、サービス企画本部や KDDI 研究所など 12 部門から、マネジャークラス 14 名が参加しました。

注）Creating Shared Value:社会にとっての価値と企業にとっての価値を両立させて、企業の事業活動を通じて社会的な課題を解決していくことを目指す経営理念

CSV 研究会の活動

2013 年度の活動としては、6 月から 9 月までの 5 回にわたり、CSV の基礎知識の習得、社外講師を招いての事例学習、研究会メンバーによるディスカッション、ワークショップ、総括などを行いました。基礎知識の習得から始めた研究会ですが、社内横断的な意見の交換が進み、最終的には、3 つの大きなテーマに集約した上でワークショップを行い、CSV プランの概念について経営層に報告しました。2013 年度は情報収集期間として位置付け、一定の成果を得たものと考えています。
2013 年度以降、継続して参加している一般社団法人 CSV 開発機構での活動など、KDDI は今後も積極的に CSV へ取り組んでいきます。

外部有識者からのコメント

今回、ファシリテーターとして皆さまとご一緒させていただきました。3つの大きな社会課題がテーマとして導かれ、活発な議論と提案が行われました。部署横断的に視点を共有できたことで、非常に有意義な場となったと感じています。点在する価値と価値を結ぶことができるのは情報通信ネットワークであり、それを通じてリアルな交流や交易につなげていく。まさにここがKDDIの目指すべきCSVの方向性であると確信しています。

ユニバーサルデザイン総合研究所　代表取締役社長　高橋 義則氏

私は第二回CSV研究会に招かれ、CSVに取り組む上での要諦について話させていただきました。事業部門を中心に組織横断型で集まった方たちのモチベーションは一様に高く、未知なるものにチャレンジしようとするこの風土がKDDIさんの強みになると感じました。
新規事業の創出において、経営トップの明確なコミットメントは必須です。環境および社会的な制約は既存事業の足かせになっていきますが、視点を変えればビジネスチャンスです。経営の強い意志をもって、KDDIならではの視点で果敢に取り組んでいただきたいと願っています。

イースクエア　代表取締役社長 本木 啓生氏

CSR に関するリスクマネジメント国際会議への協賛・参加

人権デューデリジェンスのエクスクルーシブセッションへの協賛・参加

20 世紀後半、先進国企業の多国籍化が進み、開発途上国における環境汚染や不法労働といった多くの問題を引き起こし、国際問題として意識されるようになりました。その結果、バリューチェーンまで含めた企業の社会的責任や持続可能性に対する社会的な認識が深まりつつあります。そのなかでも、近年日本で注目されているのが、企業活動における人権リスクを特定・評価し、防止・救済の措置を継続的に実施していく人権デューデリジェンスです。KDDI でも、あらゆるステークホルダーが有する「人権」を、重要な課題と捉えています。

エクスクルーシブセッションに参加したメンバー（18 社：22 名）

KDDI では、その対応の一環として、2013 年 9 月に経済人コー円卓会議日本委員会と国際連合「人権と多国籍企業及びその他の企業の問題」に関するワーキンググループが主催する「CSR リスクマネジメントに関する国際会議」に協賛し、参加しました。会議では、企業が人権デューデリジェンスにおいて踏まえておくべき CSR リスクについての議論を行いました。
セミナーでは、CSR リスクマネジメントを実施する際に有効なツールの一つとして各種 CSR 規範にも用いられている「ビジネスと人権に関する指導原則：国際連合『保護、尊重及び救済』枠組み実施のために」について、その実践促進を司る「The United Nations Working Group on the issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises」から講師を迎え、企業にとっての CSR リスクについて具体的なアドバイスを受けました。

人権に対する企業としての役割

2011 年に国際連合で採択された「ビジネスと人権に関する指導原則（通称：ラギーレポート）」に関する講演では、「人権とは、持って生まれた権利であり、いかなる理由を問わず、尊厳されるべきものである。従って、企業の事業継続リスクヘッジを目的として人権デューデリジェンスやリスクマネジメントを行うものではない」という大原則を学びました。企業に求められている人権の尊重とは、企業は最低限、人権に対して害をなさないことが求められているなど、理想論ではなく、現実的に求められていることを学びました。

人権リスクに対する枠組みの構築

ワークショップでは、サプライチェーン上の取引先が、重大な人権侵害を犯しているという設定で、同取引先に対して、委託元として何が実施できるのか、委託元の最大のリスクは何かを検討し、発表しました。

重大なリスク

●団体交渉権がない
●労働組合がない
●児童労働が起こっている
●低賃金労働が通常化している
●健康を害する労働環境
●劣悪な労働環境で事故の可能性がある
など

想定される KPI

●生産性の向上
●業務の遅延率
●（従業員の）苦情件数
●労働事故件数
●離職率
●経営層との対話回数
●賃金格差
など

日本独自の視点から生まれた取引先への対応策

前例の取引先が権利保持者（取引先の労働者）に対して、委託元の要求を聞き入れない場合にどのような対策を取るべきかについても検討し、以下のような意見が発表されました。

●権利保持者とのエンゲージメントを求めるために、他の委託元会社と共同で取引先と対応する

●取引先監査の際に NGO 団体の協力を仰ぎ、権利保持者にヒアリングを実施する

●権利保持者に委託元のヘルプラインを開放し、直接ヒアリングを実施する

●権利保持者がいる工場に赴き、NGO 団体から権利保持者にヒアリングを実施する

●上記対応を自社ホームページ上に公開し、取引先の人権侵害について、できる限りの対応を行っていることを内外に周知する

これらの意見に対し、国際連合の参加者から「取引先との関係を簡単に断ち切ろうとせず、協議を通じて、取引先とともに発展する」という考え方は、過去に他国で行われたワークショップでは出てこなかった日本独自の視点によるものとして、高い評価を受けました。

KDDI としての今後の課題

世界各国で行われている国際連合の人権ワークショップに参加したことで、「人権の尊重」「企業が人権侵害に加担しないこと」に関する国際的な比較や、考察の違いを学べました。KDDI でも、社内で人権に関するワークショップなどを実施し、グローバル企業としていま何が求められているかを周知していく必要性を認識しました。

組織統治

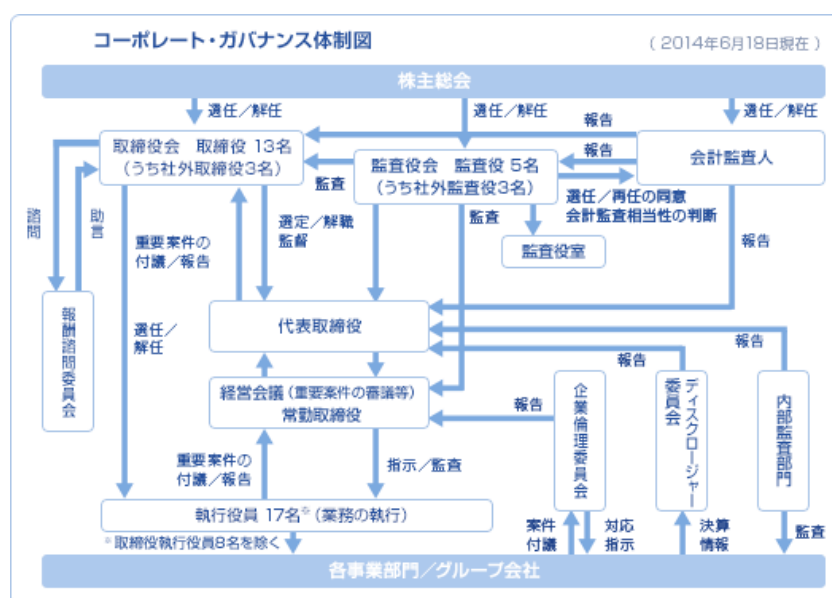
すべてのステークホルダーの皆さまとのさまざまな対話を通じて、社会の持続的発展に貢献し、社会から信頼され続ける企業を目指します。

 ▶ コーポレート・ガバナンス 企業価値を高め、持続的な成長を続けるために、経営の効率化と透明性の向上に努めています。	 ▶ リスクマネジメント/内部統制 企業価値を継続的に高めるため、内部統制システムの整備・運用およびリスクマネジメント活動とリスク低減を実現させる業務品質向上に努めています。

コーポレート・ガバナンス

企業価値を高め、持続的な成長を続けるために、経営の効率化と透明性の向上に努めています。

コーポレート・ガバナンスの推進体制

KDDI は、株主の皆さまにとっての企業価値を高める上で、コーポレート・ガバナンスの強化は重要な課題であると考え、経営の効率化と透明性の向上に努めています。
業務の執行につきましては、執行役員制度(2001 年 6 月導入)により権限の委譲と責任体制の明確化を図り、有効かつ効率的に業務を遂行しています。また、迅速な経営判断を目指して、社内意思決定フローのシステム化も推進しています。
株主総会につきましては、招集通知の早期発送や集中日を回避した開催日の設定のほか、議決権プラットフォームによる PC および携帯電話からの議決権行使も受け付けており、株主総会の活性化と議決権行使の円滑化を積極的に推進しています。
取締役会は、社外取締役を含む取締役で構成し、法令などに定める重要事項の決定を行うとともに、取締役などの適正な職務執行が図られるよう監督しています。取締役会付議事項のほか、業務執行に係る重要事項については、取締役、執行役員にて構成される経営会議において決定しています。また、取締役会は執行役員を選任・解任する権利を有しています。さらに、取締役会の諮問を受けて役員報酬に関する助言を行う「報酬諮問委員会」を設置しています。
監査役は、取締役会をはじめ、社内主要会議に出席しています。取締役会および内部監査部門は、監査役の職務遂行に必要な情報を適宜・適時提供するとともに、意見交換を行い、連携を図ります。また、定例的に会計監査人から会計監査の年度計画、会計監査の状況およびその結果について報告を聴取するほか、必要に応じ適宜意見交換を実施しています。そのほか、監査役の職務を補助するための監査役室を 2006 年に設置しており、そこに従事する使用人の人事については、監査役の意見を聴取しています。
内部監査については、KDDI グループの業務全般を対象に実施しており、内部統制体制の適切性や有効性を定期的に検証しています。内部監査結果は問題点の改善・是正に関する提言を付して代表取締役社長に報告するほか、監査役にも報告を行います。
そのほかの機関としては、コンプライアンス関連事項の審議決定機関である「企業倫理委員会」や、開示情報の審議機関である「ディスクロージャー委員会」を設置しています。グループ各社の管理についてもシステム・体制などさまざまな面で連携し、KDDI グループ全体としてガバナンス強化を図っています。

社外取締役・社外監査役の主な活動に関する事項

社外取締役

氏名	当該社外取締役を選任している理由 （独立役員に指定している場合は、 独立役員に指定した理由を含む）	2013 年度の主な活動
久芳 徹夫	大株主出身としての経営に関する実効的な目線および他社取締役としての豊富な経験並びに幅広い識見を当社事業活動の監督に取り入れる観点から選任しています。	2013 年 6 月 19 日より就任 取締役会は 7 回開催中 7 回出席。
小平 信因	大株主出身としての経営に関する実効的な目線および他社取締役および監査役としての豊富な経験並びに幅広い識見を当社事業活動の監督に取り入れる観点から選任しています。	2013 年 6 月 19 日より就任 取締役会は 7 回開催中 6 回出席。
福川 伸次	長年の行政実務および各種団体の理事などとして、当該団体の業務執行に携わられたことにより培われた豊富な経験と幅広い識見を当社事業活動の監督に取り入れる観点から選任しております。 ご経歴から、一般株主と利益相反が生じる恐れはないと判断し、取締役としての適性なども考慮して、独立役員として指定しています。	2014 年 6 月 18 日より就任

社外監査役

氏名	当該社外監査役を選任している理由 （独立役員に指定している場合は、 独立役員に指定した理由を含む）	2013 年度の主な活動
阿部 健	・長年の行政実務および各種団体の理事などとして、当該団体の業務執行に携わられたことにより培われた豊富な経験と幅広い識見を有し、取締役とは独立の立場から、経営全般の監視と、より一層適正な監査を実現する観点から選任しています。 ・株式会社日本政策投資銀行理事としての在任期間は短期であり、退任後、相応の期間が経過しておりますし、現在は何らの利益供与なども受けられていません。そのご経歴から、基本的には行政実務系のご出身であり、同社との関連性は希薄であると認識しています。よって、一般株主と利益相反が生じる恐れはないと判断し、監査役としての適性なども考慮して、独立役員として指定しています。	2012 年 6 月 20 日より就任 取締役会は 9 回開催中 9 回出席。監査役会は 8 回開催中 8 回出席。
天江 喜七郎	・直接、会社の経営に関与されたことはありませんが、長年の外交官としての豊富な経験および各種団体の業務執行に携わられ、取締役とは独立の立場から、経営全般の監視と、より一層適正な監査を実現する観点から選任しています。 ・ご経歴から、一般株主と利益相反が生じる恐れはないと判断し、監査役としての適性なども考慮して、独立役員として指定しています。	2012 年 6 月 20 日より就任 取締役会は 9 回開催中 9 回出席。監査役会は 8 回開催中 8 回出席。

氏名	当該社外監査役を選任している理由 （独立役員に指定している場合は、 独立役員に指定した理由を含む）	2013 年度の主な活動
平野 幸久	・会社経営者としての豊富な経験と知識を有し、取締役とは独立の立場から、経営全般の監視と、より一層適正な監査を実現する観点から選任しています。 ・トヨタ自動車株式会社取締役を退任されてから十分な期間が経過しており、現在は何らの利益供与なども受けられていません。また、退任後、長期に渡り中部国際空港株式会社において要職を歴任されており、現在はトヨタ自動車株式会社との関連性はないに等しいと認識しています。よって、一般株主と利益相反が生じる恐れはないと判断し、監査役としての適性等も考慮して、独立役員として指定しています。	2012 年 6 月 20 日より就任 取締役会は 9 回開催中 9 回出席。監査役会は 8 回開催中 8 回出席。

取締役および監査役の報酬等の額（2013 年度）

役員区分	報酬等の総額（百万円）	報酬等の種類別の総額（百万円）			対象となる役員の員数（名）
		基本報酬	ストックオプション	賞与	
取締役（社外取締役を除く）	574	385	―	188	12
社外取締役	20	20	―	―	4
監査役（社外監査役を除く）	47	47	―	―	2
社外監査役	40	40	―	―	3

※上記の取締役の支給人員には、2013 年 6 月 19 日開催の第 29 期定時株主総会終結の時をもって退任した取締役 2 名および社外取締役 2 名を含んでおります。

※上記に係る取締役の定額報酬の限度額は、2001 年 6 月 26 日開催の第 17 期定時株主総会において月額 4,000 万円以内と決議いただいています。また、当該取締役報酬額とは別枠として、2006 年 6 月 15 日開催の第 22 期定時株主総会において、ストックオプションとして取締役に発行する新株予約権に関する報酬額として年額 4,000 万円以内と決議いただいています。なお、平成 26 年 7 月以降の取締役の基本報酬の限度額は、平成 26 年 6 月 18 日開催の第 30 期定時株主総会において月額 5,000 万円以内と決議いただいております。

※監査役の報酬限度額は、2012 年 6 月 20 日開催の第 28 期定時株主総会において年額 10,000 万円以内と決議いただいています（事業年度単位となります）。

※取締役の報酬等の額には、2011 年 6 月 16 日開催の第 27 期定時株主総会において決議いただいた当該事業年度の連結当期純利益 0.1%以内で業績に連動して支払う賞与の額が含まれています。

※前記以外に 2004 年 6 月 24 日開催の第 20 期定時株主総会において、役員退職慰労金制度廃止に伴う取締役に対する退職慰労金清算支給を決議いただいています。

報酬等の内容の決定に関する方針

KDDI は、以下のとおり取締役および監査役の報酬等の内容の決定に関する方針を定めています。また、役員報酬の体系および水準について、その透明性、客観性を確保するため、取締役会の諮問に基づき審議を行い、助言する機関として、報酬諮問委員会を設置しています。本委員会は、議長および半数以上の委員を社外取締役で構成しています。

取締役の報酬に関する方針

取締役の報酬は、各事業年度における業績の向上ならびに中長期的な企業価値の増大に向けて職責を負うことを考慮し、定額報酬と役員賞与で構成しています。定額報酬は、各取締役の職位に応じて、経営環境などを勘案して決定しています。役員賞与は、当事業年度の KDDI グループの業績・担当部門の業績ならびに個人の業績評価に基づいて決定しています。
なお、取締役の経営責任を明確にし、業績向上に対するインセンティブを一層高めるため、2011 年度以降の役員賞与については当該事業年度の連結当期純利益の 0.1%以内の業績連動型の変動報酬としています。この変動枠については、KDDI グループを取り巻く環境の変化に迅速に対応しながら、持続的成長および新たな時代を先導していくとの経営目標に対する取締役の責任を考慮して設定したものです。

監査役の報酬に関する方針

監査役の報酬は、監査役の協議にて決定しており、KDDI の業績により変動することのない定額報酬のみを支給することにしています。

コーポレート・ガバナンスの状況

KDDI のコーポレート・ガバナンスの状況について PDF 形式でご覧いただけます。

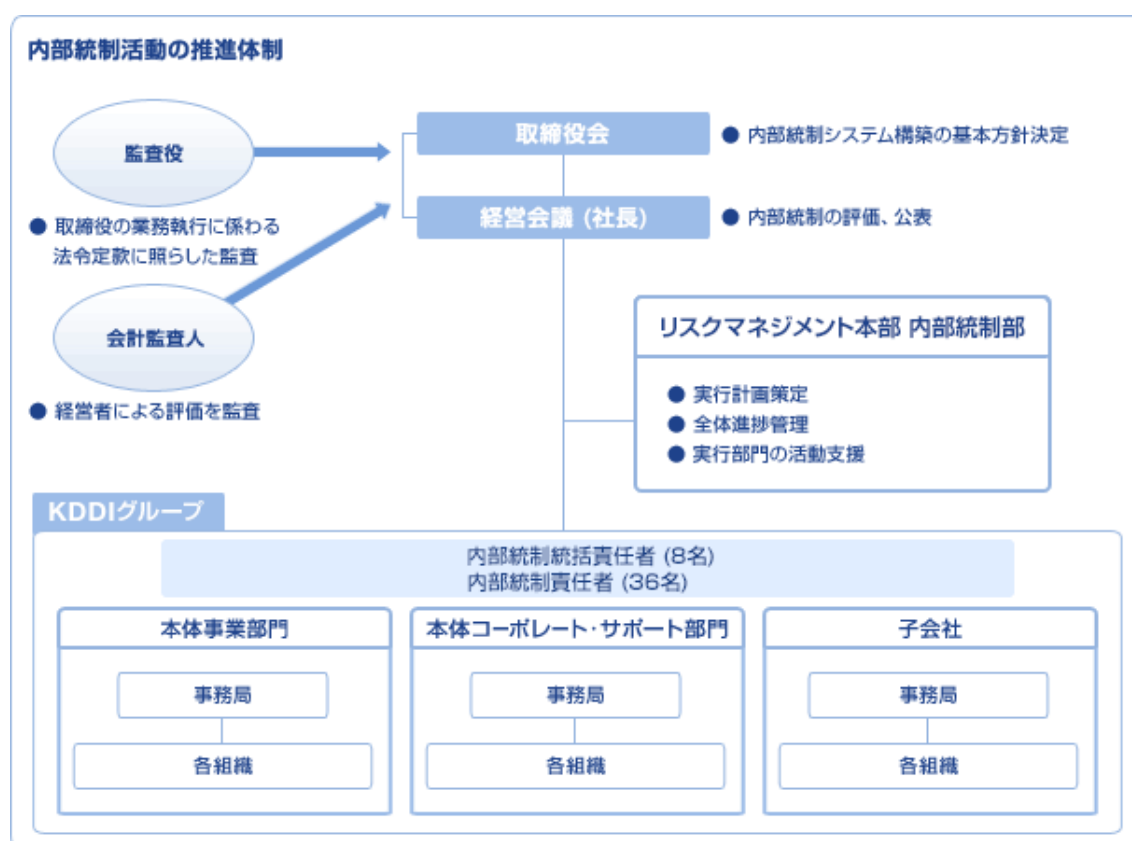
コーポレート・ガバナンスの状況（287KB）

リスクマネジメント/内部統制

企業価値を継続的に高め、企業クオリティを向上させるため、内部統制システムの整備・運用およびリスクマネジメント活動とリスク低減を実現させる業務品質向上に努めています。

KDDI のリスクマネジメント・内部統制活動の体制

KDDI は、経営目標達成を阻害する要因をリスクと位置付け、これを一元的に管理するリスクマネジメント本部を中核とした体制を整えています。KDDI 本体および主要グループ会社に計 36 名の「内部統制責任者」を配置し、さらにそれを統括する 8 名の「内部統制統括責任者」を任命しています。この体制をもとに、内部統制システムの整備･運用およびリスクマネジメント活動と、リスクが発現しにくい企業体質を実現するための業務品質向上活動の推進を図っています。
2013 年度は、経営目標を確実に達成するために、過去に顕在化した課題のほか、高品質なネットワークの提供、商品やサービスにおける競合他社との同質化、新規事業領域への進出などの事業環境の変化を踏まえ、重要リスク 28 項目を設定し、リスクの予見、重要リスクの低減・業務改善支援・内部監査に努めました。
また、リスクの発現を低減する企業風土を醸成するために、業務品質向上活動にも全社で取り組んでいます。

▶ 内部統制システム構築の基本方針

内部統制報告制度への対応

2008 年度から適用された金融商品取引法に基づく内部統制報告制度への対応としては、財務報告の信頼性を確保すべく KDDI 本体および国内・海外の主要なグループ子会社の内部統制システムの構築を行い、内部統制評価を実施しました。評価結果については内部統制報告書として取りまとめ、2014 年 6 月に内閣総理大臣に提出し、投資家の皆さまに開示しています。

知的財産の保護

KDDI は、会社の知的財産の創造、保護、他者の知的財産の尊重を「KDDI 行動指針」の基本原則で定めています。
また、知的財産の保護・管理に関する専門部署「知的財産室」を設置しています。
さらに、KDDI が保有する発明・考案・意匠・商標の産業財産権、ソフトウエアなどの著作権、技術ノウハウなどの不正競争防止法で保護される権利について、その適切な管理および活用を図ることを目的に「知的財産取扱規程」を策定しています。

企業クオリティ向上を目指した業務品質向上への取り組み

KDDI は、内部統制報告制度への対応は企業クオリティ向上の通過点と位置付けています。内部統制報告制度への対応を契機に設置した内部統制部を全社活動の推進事務局として、業務の効率化、標準化を図りながら、業務の質を高め、付加価値拡大を図る「業務品質向上活動」に全社で取り組んでいます。
KDDI では、これまで各部門における業務プロセス改善のモチベーション向上を図るため、優秀で意欲的な改善案件に対して表彰する制度「業務品質向上賞」を導入するとともに、社員一人ひとりの改善に対する意識や会社の業務品質レベルの向上と業績アップにつなげることを目的に「ローコストオペレーション」活動を実施しています。この活動では、全社員が、(1) 小さな業務プロセス改善を、(2) 一つひとつ積み重ね、継続していくことで、(3) 利益を生み出していくとともに、(4) 自立的に取り組むことが社風として根付いていくことを目的としています。
また、全社員に対する浸透策として、内部統制の理解を深め、活動の定着を図るため、定期的にメールマガジンや社内報などを活用した役員からのメッセージや好事例などの共有、e ラーニングなどさまざまな施策を実施しています。

大規模災害時における経営体制

KDDI は、災害対策の一環として、基地局の長期停電対策や船舶型無線基地局の実用化に向けた検討など、お客さまに安心して通信サービスをご利用いただくための取り組みを推進しています。
この取り組みをさらに推進するため、2013 年 11 月 1 日、災害時の通信確保に向けた広範な相互協力を日本全国で行えるよう、防衛省と「災害協定（以下：中央協定)」を締結しました。
この度締結した「中央協定」は、災害対策基本法で規定される指定行政機関である防衛省と指定公共機関である当社が協力し合い、災害時の迅速な復旧活動等を図ることを目的としています。
具体的には、両者間のスムーズな連絡体制の確立をはじめ、当社が防衛省および自衛隊の活動に必要な通信手段として衛星携帯電話や au 携帯電話等の情報端末を優先的に提供します。また、防衛省は自衛隊の部隊を通じ、当社に対して、物資の輸送や各種施設・設備の使用、燃料・資材などの物資および機材の貸し出しなどの協力を行います。さらに、災害時のスムーズな連携を図るため、必要な情報の共有や年 1 回以上の協同訓練の実施など広範な協力を含みます。
中央協定締結を受け、中央協定をベースに全国の陸上自衛隊各方面隊等との間で地域ごとの相互協力体制の構築を目的に「災害協定（以下：地域協定)」の締結を進め、2014 年 3 月に KDDI 関西総支社と陸上自衛隊中部方面隊、KDDI 九州総支社と陸上自衛隊西部方面隊との間で「地域協定」を締結しました。
これにより、将来的に発生が予想される南海トラフ巨大地震などの災害時に広範な相互協力が可能となり、迅速な復旧活動を行う体制が構築されました。
KDDI は、今後も防衛省および自衛隊との連携を強化し、災害時の早期復旧に向けて、通信事業者としての責務を果たしていきます。

内部統制システム構築の基本方針

当社は、会社法第 362 条第 5 項の規定に基づき、「内部統制システム構築の基本方針」を取締役会にて決議､対外的に公表し､会社業務の執行の公正性､透明性及び効率性を確保するとともに、企業クオリティを向上すべく、実効性のある内部統制システムの整備を図っております。

コーポレート・ガバナンス

1. 取締役会
   (1) 取締役会は、社外取締役を含む取締役で構成し、取締役会規則及び取締役会付議基準に基づき、法令等に定める重要事項の決定を行うとともに、取締役等の適正な職務執行が図られるよう監督する。
   (2) 取締役の職務執行に係る情報については、社内規程に従い適切に保存及び管理を行う。

2. 業務執行体制
   (1) 執行役員制度により権限の委譲と責任体制の明確化を図り、有効かつ効率的に業務を遂行する。
   (2) 取締役会付議事項の他、業務執行に係る重要事項については、取締役、執行役員等にて構成される経営会議において、経営会議規程に基づき審議し、決定する。

3. 監査役の職務遂行の実効性を確保するための体制
   (1) 監査役は取締役会に出席する他、社内主要会議に出席することができる。
   (2) 取締役及び内部監査部門は、監査役の職務遂行に必要な情報を適宜・適時提供するとともに、意見交換を行い、連携を図る。
   (3) 監査役の職務を補助するための監査役室を設置し、それに従事する使用人の人事については監査役の意見を聴取する。

コンプライアンス

1. 全ての役職員は、職務の執行に際し、遵守すべき基本原則を掲げた「KDDI 行動指針」に基づき、常に高い倫理観を維持し、適正な職務の執行を図る。
   また、反社会的勢力に対しては毅然とした対応をとり、一切の関係遮断に取り組む。

2. 以下の組織体制を適切に連携させ、コンプライアンスの確保を図る。
   (1) KDDI グループの企業倫理に係る会議体において、KDDI グループ各社の重大な法令違反、その他コンプライアンスに係わる問題、事故の早期発見・対処に取り組む。
   (2) 社内外に設置されているコンプライアンスに係る内部通報制度の適切な運用を図る。
   (3) 社内外研修、社内の啓発活動等により、コンプライアンスの理解と意識向上に努める。

経営目標を適正かつ効率的に達成するためのリスク管理

取締役等で構成される各種会議体及びリスク情報を定期的に洗い出し、これを一元的に管理するリスク管理部門を中核とし、全ての部門、役職員が連携して、社内関連規程に基づき、KDDI グループのリスクを適切に管理し、経営目標の適正かつ効率的な達成に取り組みます。
それらの遂行に当たっては、各部門に設置された「内部統制責任者」が中心となり、自律的に推進します。

1. リスク管理への取り組み
 (1) 経営戦略等に係る会議体において、KDDI グループの持続的な成長を図るべく、ビジネスリスクの分析及び事業の優先順位付けを厳正に行い、適切な経営戦略や経営計画を策定する。その実現のため、業績管理に係る会議体において、月次でビジネスリスクを監視し、業績管理の徹底を図る。
 (2) 全てのステークホルダーをお客さまと捉え、役職員全員で、その満足度の向上を目指すTCS(Total Customer Satisfaction)活動に取り組む。その推進のため、TCS に係る会議体において TCS 活動の評価・改善を図り、お客さまニーズや苦情へ迅速かつ適切に対応する。
 また、製品安全に係る諸法令を遵守し、お客さまに安心、安全で高品質な製品・サービスを提供する。製品・サービスの提供にあたっては、お客さまが適切に製品・サービスを選択し利用できるよう、わかりやすい情報の提供と適正な表示を行う。
 これらの全社を挙げての取り組みにより、KDDI グループの活動全体に対する支持と信頼を獲得し、お客さま満足度の向上と顧客基盤の強化・拡大を達成する。
 (3) KDDI グループの広報･IR 活動の更なる充実に努め、KDDI グループの経営の透明性を確保し、全てのステークホルダーから理解と信頼を得る。KDDI グループを取り巻くビジネスリスクについては、情報開示に係る会議体において、公正に洗い出し、適時、適正に開示する。更に KDDI グループの社会的責任に係る事項について、環境への取り組みや社会的貢献等を含め、CSR を推進する部門を中心に、CSR 報告書（サステナビリティーレポート）を作成し、開示する。
 (4) 会社事業に重大かつ長期にわたり影響を与える事項については、事業中断等のリスクを可能な限り低減するための対応策を検討し、事業継続計画（BCP）を策定する。

2. 業務品質向上への取り組み
 財務報告に係る内部統制については、金融商品取引法に基づく内部統制報告制度に従い、連結ベースで全社的な内部統制の状況や重要な業務プロセスについて、文書化、評価及び改善を行い、財務報告の信頼性の一層の向上を図る。
 また、 業務の有効性・効率性の向上や資産の適正な取得・保管・処分等、KDDI グループの業務品質向上のために必要な体制の整備、充実を図る。

3. 電気通信事業者としての取り組み

(1) 通信の秘密の保護

通信の秘密は、これを保護することがKDDI グループの企業経営の根幹であり、これを厳守する。

(2) 情報セキュリティ

お客さま情報等の漏洩の防止、電気通信サービス用ネットワークへのサイバーテロの防護など会社の全情報資産の管理については、情報セキュリティに関する会議体等において、その施策を策定し、役職員が連携して情報セキュリティの確保を図る。

(3) 災害時等におけるネットワーク及びサービスの復旧

重大な事故・障害、大規模災害等による通信サービスの停止、中断等のリスクを可能な限り低減するため、ネットワークの信頼性向上とサービス停止の防止施策を実施する。非常災害発生時等には迅速な復旧等のため、可及的速やかに対策本部を設置して対応にあたる。

内部監査

KDDI グループの業務全般を対象に内部監査を実施し、内部統制体制の適切性や有効性を定期的に検証します。内部監査結果は、問題点の改善・是正に関する提言を付して代表取締役社長に報告する他、監査役に報告を行います。

企業集団における業務の適正を確保するための体制

KDDI においてグループ管理体制の一段の整備を図り、グループ各社の内部統制システムの構築及びその有効かつ適切な運用を支援、管理し、グループ全体の業務の適正を確保します。

消費者課題

サービスご利用のお客さま一人ひとりの声に誠実に向き合い、安心･安全で質の高い情報通信サービスの提供を行うことで、お客さまご満足の向上に努めています。

〈重要課題 1〉安心・安全な情報通信社会の実現

安心・安全で豊かな情報通信社会の実現を目指したさまざまな取り組みを進めています。

- 安心・安全のために
- 誰もが安心なサービス・製品の提供
- 安心・安全に向けた社会とのコミュニケーション

〈重要課題 2〉安定した情報通信サービスの提供

社会基盤を支える通信事業者として、お客さまに高品質で安定したサービスを提供し続けます。

- サービス品質の管理
- 通信品質向上のための技術開発
- 災害時に備えた取り組み

お客さまのために

経営トップから社員一人ひとりにいたるまでお客さまご満足の向上に取り組んでいます。

- 常にお客さまとともに
- お客さまとのコミュニケーション強化
- 分かりやすい広告表示
- デジタルデバイド解消への取り組み

〈重要課題 1〉 安心・安全な情報通信社会の実現

KDDI は、子どもたちや高齢者が携帯電話を有益な道具として活用できるよう、情報リテラシー向上の支援や使いやすさを追求した商品の開発など、誰もが安心･安全な情報通信サービスを活用できる社会を目指し、さまざまな取り組みを行っています。

安心・安全のために	誰もが安心なサービス・製品の提供
青少年がトラブルに巻き込まれることなく、安心・安全に情報通信で円滑なコミュニケーションを実現できるよう、さまざまな取り組みを行っています。	すべてのお客さまが、より快適に情報通信をご利用いただくためのサービス・製品の提供に努めています。
安心･安全に向けた社会とのコミュニケーション	
政府、産業界、教育関係者などとの連携によって、安心・安全に携帯電話、インターネットが利用できる環境の整備、情報リテラシー向上のための啓発活動を行っています。	

安心・安全のために

安心・安全に向けた取り組み

安心・安全に関する基本方針

KDDI は、情報通信社会において、子どもたちが安心・安全にコミュニケーションを図れることを目的として、「青少年の安心・安全に関する KDDI の基本方針」を策定しています。

青少年の安心・安全に関する KDDI の基本指針
KDDI は、青少年が携帯電話やインターネットなどの通信サービスによるトラブルに巻き込まれることのないよう、さまざまな活動を行っています。 これからも、青少年が円滑なコミュニケーションを築きながら、安心・安全を実感できる社会の実現に取り組んでまいります。

「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座の実施

KDDI、沖縄セルラー電話および KDDI グループ共済会(注 1)は、子どもたちが携帯電話やインターネットを安心・安全に利用するために必要なルールやマナーを理解し、自らの判断でトラブルに対処する能力を身に付けるために「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座を 2005 年度から全国で実施しています。

「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座の様子

小学生、中学生・高校生、保護者・教職員の方向けに積極的に実施した結果、2013 年度は、前年度比約 62%増の計 3,186 回の実施、約 55 万人の方にご参加いただきました。これにより、2005 年度から 2013 年度末までの実施回数は累計 9,650 回、受講者数は累計約 176 万人に達しました。受講された参加者の皆さまからは、「事件やトラブル、その対処がわかりやすく説明されていた」、「使い方やルールを考えるきっかけになった」という声をいただいています。携帯電話やスマートフォン、インターネットを利用した子どもたちのコミュニケーション方法は年々、高度化・多様化しておりますが、皆さまからのご要望に適切な対応を行うため、プログラムは毎年見直しを行い講座の充実も図っています。2014 年度は、よりわかりやすい講座を目指し、質の向上に取り組んでいきます。

注 1）KDDI グループ共済会は小学校向け講座を共催しています。

❏「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座

〈TOPICS〉「アオイゼミ」

KDDI は、2014 年 1 月 31 日、KDDI ∞ Labo 第 5 期生でインターネットを利用したオンライン学習塾「アオイゼミ」を提供する株式会社葵（以下、「葵」）と共同で「KDDI ケータイ教室」特別講座を実施しました。 これは、これまで日本全国の学校で実施した「KDDI ケータイ教室」のノウハウと、葵のオンライン学習塾のノウハウを融合し、ケータイの安心・安全な利用について初のインターネット授業にトライしたものです。
参加した中学生からは、「この授業も大変勉強になりました!」「身近で重要な授業だった」「自分で考えるのも必要だね」などの感想が寄せられました。KDDI は今後も、安心・安全な情報通信社会の実現ならびにコミュニティの発展に努めていきます。

「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座の実施

「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座の様子

KDDI は、シニア向け講座も実施しています。携帯電話をまだ持っていない方や持っていても使い方がよく分からない方への「シニア向け携帯電話コース」・「シニア向けスマートフォンコース」をご用意しています。
この講座は、KDDI 社員が講師となり、自治体との連携により地域の施設にお伺いし、映像機材の活用と au の簡単ケータイまたはスマートフォンを各受講者に 1 台ずつ貸し出して、携帯電話やスマートフォンの基本的な操作方法やメール、インターネットの使い方などを体験いただくものです。2013 年度は 202 回実施し、約 4,300 人の方にご参加いただきました。
受講された参加者の皆さまからは、「さらに詳しい使い方や活用方法を知りたい」というご要望を受け、プログラムの見直しも行っています。
今後もシニアの皆さまが楽しく、かつ安心・安全に携帯電話やスマートフォンを有効活用できるよう、皆さまの声に耳を傾けながら継続的にサポートしていきます。

❏ 「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座

〈TOPICS〉「情報アクセシビリティフォーラム」と「耳の日記念文化祭」に出展

KDDI は「第 1 回情報アクセシビリティフォーラム」（2013 年 11 月 23、24 日開催）と「第 43 回耳の日記念文化祭」（2014 年 3 月 2 日開催）に出展しました。「情報アクセシビリティフォーラム」は、財団法人全日本ろうあ連盟が聴覚障がい者のバリア解消を目的に、「耳の日記念文化祭」は、公益社団法人東京聴覚障害者総合支援機構　東京都聴覚障害者連盟が総合的な聴覚障害者支援のため毎年 3 月 3 日の耳の日にあわせて開催しているイベントです。
KDDI のブースでは、京セラ株式会社と共同開発した聞こえやすくする機能を持つスマートソニックレシーバー®搭載の携帯電話やスマートフォン、また試作出品した「音量強化ハンドセット」「音量強化簡単ケータイ」「集音アプリ」などを、ご来場者に体験していただきました。スマートソニックレシーバー®搭載のスマートフォン URBANO（アルバーノ）を試用された人工内耳装用の方が、「携帯電話で声を聴くことができた」と喜ばれる一幕もありました。
また、「手話サポートでもっと詳しい説明を聞きたい」などの期待の声も多数寄せられました。

賑いを見せる KDDI ブース（「第 1 回情報アクセシビリティフォーラム」）

手話や筆談で説明する KDDI 社員（「第 43 回耳の日記念文化祭」）

子どもたちを危険から守るために

子どもたちを取り巻く社会的課題

子どもたちの日々の安全を守りたい一方で、使いすぎやインターネット上で発生する可能性のあるトラブルへの懸念から、保護者の多くが携帯電話を持たせるかどうか戸惑いを持っています。

お子さま向け au 携帯電話「mamorino3」

au 携帯電話では、小学校低学年を対象としたお守りツール「mamorino（マモリーノ）」の販売を行っています。2011 年 3 月には「mamorino2」を、そして 2013 年 1 月には「mamorino3」の販売を開始しました。「mamorino」は、「社団法人日本 PTA 全国協議会」や「全国子ども会連合会」（注 2）の推奨商品に認定されるなど、多くの保護者の方のご支持をいただいている機種です。
「mamorino3」では、通話やメールのやりとりができるのは登録した相手（最大 10 件）のみで、知らない人からの電話やメールを受け付けない機能や、GPS で測位した居場所を指定時間に自動通知できるほか、保護者がいつでも居場所を確認できる「安心ナビ」や緊急速報メール、災害伝言板、災害用伝言ダイヤルにも対応しています。さらに防犯ブザーを鳴らすと、自動でセコム株式会社に通報し、緊急対処員が現場に急行するサービスも備えています。（別途契約が必要）

mamorino3

また、インターネットにアクセスができないため、「ネットいじめ」などに巻き込まれる心配がありません。KDDI は、子どもたちの安心・安全という社会的課題の解決に貢献する製品・サービスの提供を引き続き推進していきます。

注 2）認証番号 KSM-P001

❏mamorino3
❏ティーンズモード
❏TIME & SPACE ONLINE KDDI ママ社員による「mamorino3」の批評座談会

「年齢確認サービス」の提供

KDDI は、2011 年 1 月から「年齢確認サービス」を提供しています。このサービスは、SNS やブログなどのコミュニティサイトを、より安心・安全にご利用いただくために、年齢確認に対応しているコミュニティサイトをご利用する際に、お客さまの同意のもと、年齢情報（注 3）を KDDI からサイト提供会社に通知するものです。
これは CGM（注 4）サービスを利用する青少年の保護対策の一環として、CGM コンテンツ提供会社に年齢認証の確実化が、強く求められているためです。
また、KDDI がグリー株式会社と共同運営する SNS「GREE」（au 向け）では、青少年の保護・健全育成を目的として、これまでにサイトパトロール体制の拡充や、年齢別の機能制限の設定、サイト内外での啓発活動など、対策を順次強化しています。本サービスの導入によって、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただくことができると考えています。

注 3）年齢情報:お客さまが au 携帯電話契約時に申し込まれた生年月日もしくは利用者登録時に登録した利用者の生年月日をもとに、コンテンツ提供会社が指定した年齢以上であるか未満であるかの情報（生年月日・満年齢は通知されない）。利用者登録をされている場合は、利用者の年齢情報の通知となる。

注 4）CGM（Consumer Generated Media）:ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、ブログ、クチコミサイトなど、消費者が自ら情報を発信していくメディアの総称。

フィルタリングサービス

KDDI は、青少年の皆さまが有害なサイトにアクセスしトラブルに巻き込まれないよう、フィルタリングサービスの普及を促進しています。お子さまの年代やご利用される端末に応じた適切なフィルタリングサービスをご用意し、未成年のお客さまには、保護者の方から不要とお申し出がない限り、ご契約時に原則フィルタリングサービスにご加入いただいています。
2012 年 11 月には、Android™スマートフォン向けとして、国内初のアプリフィルタリング機能を搭載し、Wi-Fi 通信にも対応したブラウザアプリ型フィルタリングサービス「安心アクセスサービス for Android™」を日本で初めて提供しました。

設定＆サービスガイドブックを店頭で配布

また、2013 年 6 月には、iPhone、iPad 向けとして「安心アクセス for iOS（注 5）」の提供と、夜間利用や低学年のお子さまの利用に不安を感じる保護者の声にお応えして、「安心アクセス for Android™」に利用時間帯制限と通話相手先制限の機能を追加するなど、お子さまが au 携帯電話と同様にスマートフォンを安心･安全にご利用いただけるようサービスの向上に努めています。

注 5）「安心アクセス for iOS」はアプリフィルタリング機能は非対応です。iPhone、iPad 本体の「機能制限」を併せてご利用いただくことで年齢に応じたアプリのフィルタリングが可能です。

❏安心アクセスサービス
❏安心アクセスサービス for Android™
❏安心アクセスサービス for iOS

スマートフォン向け「安心セキュリティパック」サービス

KDDI は、スマートフォンをより安心してご利用いただくために、「安心セキュリティパック」サービスを行っています。
「安心セキュリティパック」は、au スマートフォンの紛失時にリモートロックと位置検索が可能な Good Technology 社（注 6）のセキュアプラットフォーム、ワンクリック詐欺などの不正なサイトや青少年に有害なサイトおよび危険なアプリケーションから端末を守るトレンドマイクロ社の「ウイルスバスターfor au」、オペレータが遠隔でスマートフォンの設定や操作を行うオプティム社（注 7）のリモートサポートをパッケージ化し、すでに au スマートフォンをお使いの方だけでなく初めてお使いになる方も、より安心・安全に au スマートフォンをご利用いただけるサービスです。

注 6）Android™搭載デバイス向けセキュアプラットフォームを提供する企業。

注 7）IT サポートトータルソリューションを提供する企業。

❑ 安心セキュリティパック

コンテンツの巡回パトロール

KDDI は、魅力あるコンテンツの安全性を保つために、業務委託先と連携しながら、EZweb の公式サイトをはじめとして、各種コンテンツの巡回パトロールを行っています。
専用のパトロールシステムや人の目を駆使することで不適切な内容の掲載を探索しており、発見したものは、コンテンツプロバイダさまに是正を働きかけていくことで、常にコンテンツのクオリティ維持・向上と、ご利用される方の安心・安全を守れるよう活動を行っています。

パトロールする事務局のメンバー

誰もが安心なサービス・製品の提供

安心な製品の提供

遠隔操作でいつでも位置情報を確認できる「あんしん GPS」

KDDI は、あらかじめ登録された au スマートフォンから、遠隔操作でいつでも位置情報の確認などを行える「あんしん GPS」を提供しています。
2013 年 12 月から発売している「あんしん GPS」は、自動車、バイク、鞄など、さまざまなものに取付可能な小型・軽量設計となっており、盗難や置き忘れの際にすぐに現在地を確認できます。指定エリアへ出入りした際や、あらかじめ設定した時間の現在地を通知する機能は、お子さまの安全確認にもご利用可能です。また、緊急ブザーを押すと、あらかじめ登録された au スマートフォンに通知が届くサービスや、自動でセコム株式会社に通報し、緊急対処員が現場に急行するサービスも備えています。（別途契約が必要）
さらに、歩数やカロリー計測機能も搭載していますので、日常の健康管理にも活用できます。

あんしん GPS

「スマートソニックレシーバー®」搭載 au 携帯電話が累計販売台数 100 万台を突破

音と振動で相手の声を伝える「スマートソニックレシーバー®」を搭載した au 携帯電話が、2013 年 6 月に累計販売台数 100 万台を突破しました。
「スマートソニックレシーバー®」は、KDDI と京セラが共同開発し、ディスプレイ部を振動させることで、従来よりも相手の声が聞き取りやすくなる機能です。
2012 年 5 月に発売した「URBANO PROGRESSO」以降、最新の「URBANO L2」まで幅広いラインナップで提供しています。
※2014 年夏モデル「URBANO L3」（2014 年 6 月 28 日発売）

URBANO L2

高齢・難聴の方にも通話が可能な「補聴機能強化ケータイ」

KDDI は、2011 年の CEATEC で発表した「新聴覚スマートフォン」の“音と振動で相手の声を伝える”という「スマートソニックレシーバー」技術の開発を重ね、新たに補聴のための機能を搭載した携帯電話「補聴機能強化ケータイ」の試作を行いました。
「補聴機能強化ケータイ」は、簡単ケータイ K012 をベースに、高齢・難聴など、音が聞こえづらい方のために受話音量をさらに上げ、お客さまの聴力に合わせた音の高さに調整する「周波数イコライジング機能」や、相手の声が小さくても大きな音量で聞こえる「ダイナミックレンジ圧縮機能」を搭載しており、いろいろな聴力に合わせて調整することができます。また、「スマートソニックレシーバー」の特徴として、受話部の広い範囲で聞くことができ、耳に当てる位置を多少ずらしても音量が急激に変化しないため、耳を当てる位置で急に音が大きくならず安心して使えます。
KDDI は、すべてのお客さまに安心して携帯電話サービスをご利用いただけるよう、今後も新商品の開発を進めていきます。

補聴機能強化ケータイ

誰もが使いやすい携帯電話を目指した「簡単ケータイ K012」

KDDI は、幅広い年代のお客さまが使いやすい携帯電話を目指して、登録した相手へワンタッチで発信できる機能や、誰にでも見やすい画面表示、シンプルな操作で利用できるデザインなどを備えた携帯電話「簡単ケータイ」シリーズを提供しています。
2012 年夏モデルとして発売された「簡単ケータイ K012」は、高齢者だけでなく、視覚障がいのある方にも配慮して開発した商品です。視覚障がいをお持ちの方に配慮した機能・サービスとして、操作方法やメールの内容などを「声」で知らせてくれる「音声読み上げ機能」が新たにマナーモード設定時でも利用可能となったほか、さらに操作しやすく改善された使いやすいキーデザインを採用しています。また、au ホームページに掲載している PDF 版取扱説明書を、パソコンの音声読み上げソフト対応とするなど、利便性の向上を図っています。

簡単ケータイ K012

❏簡単ケータイ

Android™端末向け「au スマートパス セキュアアプリ検証」

KDDI は、au の Android™端末向けサービス「au スマートパス」で提供されるアプリケーションについて、「au スマートパス セキュアアプリ検証」を行っています。これは、KDDI 研究所が開発したセキュリティチェックツールを使い、既知の悪性アプリケーションはもちろん、未知の悪性アプリケーションを静的・動的解析により検知するものです。KDDI は、お客さまに安心・安全なアプリケーションを使っていただくための取り組みを今後も実施していきます。

安心なサービスの提供

スマートフォンアプリ用プライバシーポリシー作成支援ツールを無償公開

KDDI と KDDI 研究所は、2013 年 9 月から、スマートフォンアプリを安心・安全かつ分かりやすくご利用いただくために、プライバシーポリシー作成を支援するツールの無償公開を始めました。スマートフォンの普及にともない、利用者の承諾なく利用者情報を外部に送信するアプリの存在がプライバシー保護の観点から懸念されています。本ツールは、総務省でも普及活動が行われ、欧米政府機関に日本の取り組みの一例として紹介されています。

点字請求サービス

KDDI は、視覚障がいをお持ちのお客さまに向けた点字請求サービスの提供を行っています。本サービスは、月々のご利用料金請求書の情報（ご請求金額・内訳情報など）を点字にてご確認いただけるものです。

❏点字請求サービス

スマイルハート割引

au 携帯電話では、障がいをお持ちの方に、日々の生活に欠かせない携帯電話をより手軽にご利用いただくために、「スマイルハート割引」を導入し、ご利用料金の割引を行っています。

❏スマイルハート割引

手話サポートサービス

KDDI では、耳や言葉の不自由なお客さまへの対応として、全国の au ショップへの簡易筆談器の設置に加え、「au NAGOYA」や首都圏を中心とした au ショップで、手話対応可能なスタッフが、購入や使用方法の説明・修理などをサポートしています。

❏手話サポートサービス
▸ タブレット端末を利用した「手話サポートシステム」を導入

電波の安全性について

近年、携帯電話をはじめとするさまざまな無線システムが日常生活のなかで使用されています。このように電波を発射する機器が身近なところで利用される機会が増大していることにともない、電波の人体や医療機器への影響について関心が高まりつつあります。
総務省では、より安全に電波を利用するために、「電波防護指針」を策定し、この指針にもとづく規制が導入されています。この電波防護指針は、WHO（世界保健機関）が支持している国際的なガイドラインと同等であり、世界各国の研究結果により安全な範囲とされる数値をもとに十分な安全率を見込んで定められたものです。この指針値を満たせば安全上の問題はないというのがWHO などの国際機関における専門家の共通認識となっています。
KDDI は、電波法に定められた電波防護方針や建築基準法など、各種関係法令ならびに各自治体の条例に基づく手続きを遵守して携帯電話基地局を設計・施工するとともに、設備の保守・点検を定期的に実施して、基地局から発射される電波の安全性に懸念が生じないよう、細心の注意を払って運用しています。
今後も携帯電話の電波が人体・医療機器への影響に関して実施される関連団体の研究・調査・実験に積極的に参加するとともに、電波の安全性に関する内外の研究動向の把握に努め、的確な情報を皆さまにご提供できるよう、努力していきます。

振り込め詐欺対策

振り込め詐欺の被害が再び増加し、社会問題化していることを踏まえ、KDDI では、社団法人電気通信事業者協会を通じて、携帯電話・PHS の不正契約の防止のため、以下のとおり取り組んでいます。

・個人契約の利用料金の支払い方法の制限による本人確認の強化。
・本人確認が行えない回線の契約者情報を携帯・PHS 事業者間で共有することによる審査強化。
・個人契約時の契約回線数の制限による大量不正契約の防止。

今後も、不正契約の防止および振り込め詐欺などの注意喚起に努め、犯罪の撲滅に向けた取り組みを強化していきます。

❏振り込め詐欺の被害防止対策の取り組みについて

安心・安全に向けた社会とのコミュニケーション

一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会を通じた啓発活動

通信キャリア・機器メーカー・アプリケーション開発メーカー・システムインテグレーター・関係団体など 157 の会員（2014 年 3 月末現在）が協調し、スマートフォンを安全にご利用いただく環境整備活動を行っている一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会に、KDDI は 2011 年 2 月の準備会では発起人として、また現在では幹事会員として参加しております。
KDDI では引き続き同協会を通じ、スマートフォンのアプリやサービス提供者や利用者に対し、セキュリティ向上に向けたガイドラインの整備や啓発活動を行っていきます。

❏ 一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会

安心ネットづくり促進協議会への参画

KDDI は、安心・安全なインターネット利用環境の整備を目的として、利用者、産業界、教育関係者などで組織する「安心ネットづくり促進協議会」に参画しています。
同協議会では、インターネットの有害情報から子どもたちを守り、誰もが安心してネットを利用できる国民運動 1 億人のネット宣言「もっとグッドネット」をテーマに掲げ、全国各地での普及啓発イベントの開催のほか、スマートフォンなどに関する課題を検討し提言を行っています。KDDI は同協議会に参画することで、青少年が安心・安全にインターネットを利用できる環境の整備、総合的なメディアリテラシーの向上を図っています。

安心ネットづくり促進協議会

❏ 安心ネットづくり促進協議会
❏「安心ネットづくり促進協議会」提供 家族でケータイルールが学べるサイト「ケータイ家族もばみ」

e-ネットキャラバンへの参画

家庭や教育現場におけるインターネット利用が急速に拡大し、青少年がインターネットに触れる機会が増えてきています。その一方で、青少年がトラブルに巻きこまれるケースも多発しています。インターネットのトラブルから青少年を守るため、保護者や教職員の方々に対してもインターネットの安全利用に関する理解の促進が求められています。
KDDI では、総務省と文部科学省、各種関連企業・団体が取り組む「e-ネットキャラバン」に参画し、保護者・教職員に向けた「e-ネット安心講座」に継続的に講師を派遣しています。KDDI および KDDI グループ会社の社員が講師に登録し、安心・安全なインターネット利用の啓発活動を積極的に推進しています。

e-ネットキャラバン

❏「e-ネットキャラバン」公式 WEB サイト

〈重要課題 2〉 安定した情報通信サービスの提供

KDDI は、社会基盤を支える通信事業者として、お客さまに常に品質の高いサービスを安定的に提供し続けることが最大の責務であると認識し、その実現に向けたさまざまな取り組みを行っています。

サービス品質の管理 社会の基盤を支える総合通信事業者として、お客さまに高品質で安定したサービスを提供し続けるため、サービス品質の管理や通信ネットワークの監視・制御を行っています。	通信品質向上のための技術開発 高品質で安定した情報通信サービスを提供するための技術開発、お客さま一人ひとりにあった快適な通信環境の整備・改善に努めています。
災害時に備えた取り組み 災害時においても安定した情報通信サービスを継続して提供できるよう、災害対策に取り組んでいます。	

サービス品質の管理

サービス品質管理の取り組み

安定した通信サービスの提供に向けた取り組み

KDDI は、光ケーブルや携帯電話基地局をはじめ、多くの通信設備を保有しており、全国に設置したテクニカルセンターなどの運用部門で保守・管理を行っています。また、全国の通信状況はオペレーションセンターにおいて 24 時間 365 日体制で集中監視しており、障害が発生した際には適切な通信制御を行うとともに、全国の運用部門と連携して復旧を行います。サービス品質に関しては、マネジメント体制のもとで、独自に定めた厳しい基準に従って設備運用体制を構築・分析・改善することで、常に高品質で安定した通信サービスの提供に努めています。

ネットワーク改善プロジェクト

通信ネットワークサービスの提供を通じて頂戴するお客さまの声をもとに課題を整理し、早期改善を目指す「ネットワークサービス改善プロジェクト」を実施しています。このプロジェクトでは、「営業」「運用」「商品」「技術・設備」などの関連部門を横断した体制で迅速な問題解決に取り組んでいます。

グローバルネットワークの維持・運用

KDDI は、世界の通信事業者とネットワークを相互に接続し、各社と協力して世界各地を結ぶグローバルなネットワークを維持・運用しています。また、KDDI の国際通信サービスでは、信頼性に優れた光海底ケーブルを基幹ネットワークとして利用し、高品質なサービスを提供するとともに、IP サービスを中心とする新技術を駆使したサービスの提供に努めています。このほかにも、インマルサット社（本社:ロンドン）と直接提携し、衛星通信を利用する「インマルサットサービス」を提供しており、北極と南極を除く世界中すべての地域で通話・データ通信を可能にしています。

❏インマルサットサービス

監視・制御する各種オペレーションセンター

KDDI は、さまざまな情報通信サービスをお客さまに安心してご利用いただくため、au 携帯電話ネットワークを監視するモバイルオペレーションセンター、サーバー設備を監視するサーバーオペレーションセンター、固定系の基幹回線を監視するネットワークオペレーションセンター、法人のお客さま向け専用線、VPN 回線を監視するテクニカルサービスセンター、個別ソリューション設備の監視、データセンター運用を行う IT アウトソースセンター、サイバー攻撃の検知・分析、防御を行うセキュリティオペレーションセンター、そして国際回線を一括監視するグローバルネットワーク・オペレーションセンターの 7 センターが、24 時間 365 日体制で通信状況を把握しています。万一の障害が発生した際などには、各地の関連部門と連携し、迅速かつ的確な対応に努めています。

製品事故や基地局建設への対応

製品事故・不具合発生時の対応

KDDI は、当社製品事故や不具合が発生した際、各部門の事故対応窓口に報告し、社長を委員長とする「調査委員会」に諮って対応方針を迅速に決定しています。また、重大製品事故の場合には、直ちにお客さまにお知らせし、所管官庁に報告することを徹底しています。

基地局機器の製造工場監査

KDDI は、お客さまに安定した通信環境を提供するため、携帯電話基地局で使われる機器に対しても徹底した品質管理を行っています。基地局に設置されている機器に異常があれば、エリア一帯に及ぶ通信障害につながってしまうことからも、KDDI 基地局内で使用される機器を製造している工場に対する監査を実施しています。
工場監査では、故障や不具合が起きるさまざまな原因を調査し、製造工程や製造環境への厳しいチェックを行っています。問題がある場合には、製造工場への指摘も行い、設備故障の未然防止を徹底しています。
お客さまに安心して携帯電話やスマートフォンをお使いいただくために、今後も製造メーカーの皆さまにも KDDI の品質管理の考え方をご理解いただき、製造工場と一体となり、機器故障の件数削減に取り組んでいきます。

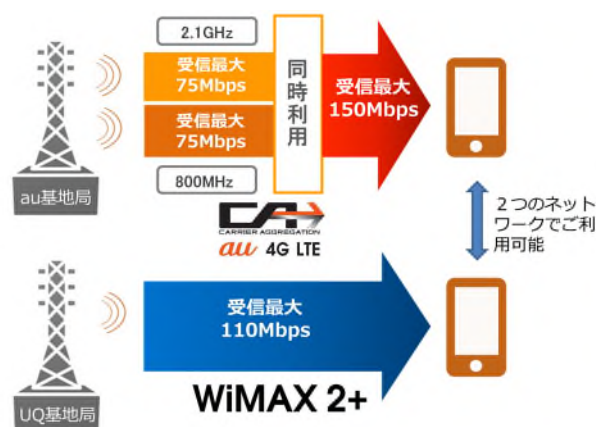
au 携帯電話基地局の設置と近隣の皆さまへの対応

KDDI は、au 携帯電話をご利用のお客さまへ安定した通信環境をご提供し、安心してご利用いただけるよう、エリアの品質改善や新しいサービスへの対応に必要となる au 携帯電話基地局の設置を全国各地で行っています。 au 携帯電話基地局設置の際には、電波法、建築基準法など各種関係法令ならびに各自治体の条例、指導要綱などを遵守し、設計・施工を行っています。また、建設工事の際、近隣の皆さまへ工事車両の通行や騒音などによるご迷惑をおかけすると思われる場合や、au 携帯電話基地局に関するお問い合わせなどをいただいた場合には、当該基地局の概要や建設工事の内容などに関する説明を行い、au 携帯電話基地局建設にご理解とご協力をいただけるよう努めています。

通信品質向上のための技術開発

「LTE-Advanced(CA)」および「WiMAX 2+」技術によって高速通信が可能に

KDDI では､LTE の次世代高速通信規格 LTE-Advanced の技術である｢キャリアアグリゲーション｣と「WiMAX 2+」の 2 つの次世代通信ネットワークに対応したスマートフォン、タブレットの発売を 2014 年度に開始します。お客さまのご利用環境に応じたネットワークが自動的に選択されることで、より快適に高速データ通信をお楽しみいただけるようになります。(注 1)
｢キャリアアグリゲーション｣は､複数の周波数帯で同時に LTE のデータ通信を可能とする技術です。周波数毎に受信したデータを足し合わせることにより､最大で 150Mbps の通信速度を実現します。

※「WiMAX 2+」は、UQ コミュニケーションズ株式会社の提供する受信最大 110Mbps の超高速通信サービスです。

注 1）回線の混雑状況などに応じ、より混雑が少ないと当社が判断したネットワークに接続します。

快適なご利用環境の提供

4G LTE スマートフォン（Android™）向け「エリア品質情報送信機能」提供開始

KDDI は、これまで au 携帯電話に搭載していた「エリア品質情報送信機能」を 4G LTE スマートフォン（Android™）にも提供し 2013 年 3 月より開始（注 2）しました。
「エリア品質情報送信機能」は、au サービスエリアのさらなる品質向上を目的に、音声通話やデータ通信時における品質、電波状況、発生場所を検知・収集し、KDDI に自動送信する機能です。KDDI に送信されたエリア品質情報は、統計的に分析を行い、通信エラーや通信速度が遅いといった体験をされた場所の電波状況の改善に役立てています。

注 2）事前にご同意いただいたお客さまのみを対象としており、個人情報は取り扱いません。また、自動検知した情報を自動送信する際の通信料は発生しません。

社員でつくろう！ au エリア ～周波数再編に向けた全社をあげた取り組み～

携帯電話の周波数再編にともない、KDDI では、2012 年 4 月から再編後の電波エリア向上を目指し、劣化ポイントの改善を図る「社員でつくろう！au エリア」の取り組みを開始しました。この取り組みでは、社員が専用端末とアプリを使い、新しい周波数帯では利用できないポイントを検索し、不具合個所の申告が簡単にできる社内スキームを整え、改善までの進捗状況をポータルサイトに公開しました。全社一丸となり取り組みを進めた結果、周波数再編前と同等以上の電波品質に向上させることができました。また周波数再編後には、超高速データ通信「4G LTE」や Wi-Fi の品質向上策としても活用し、絶えず変化する電波環境のなかで、社員自らが自社サービスエリアの品質向上に貢献するスキームとして、全社で継続しています。

高品質国際映像の提供

2014 年 2 月 7 日から 2 月 23 日、ロシアのソチで開催された「第 22 回オリンピック冬季競技大会」において、KDDI は、NHK と民放放送局で構成される「ジャパンコンソーシアム」および NHK と在京放送局からソチ五輪関連の国際伝送業務を一括して受注しました。ソチで繰り広げられた競技映像は、障害時にも途切れることなく日本に届けるため、英･米国を経由する「西回りルート」と、ロシア国内を横断しナホトカと直江津を結ぶ光海底ケーブル「RJCN」を経由する「東回りルート」からなる「世界一周リング」で伝送されました。五輪開催期間中、ソチ市内に設けられた国際放送センターでは、総勢 10 人が 24 時間体制で対応したほか、「オール KDDI」による万全のサポート体制により感動の映像を日本にお届けしました。

24 時間体制で対応する KDDI 社員（ソチの国際放送センターにて）

個人宅訪問による通信環境の改善

au 携帯電話の通信環境を改善する取り組みとして、全国のお客さまを対象とした「電波サポート 24」のサービスを行っています。このサービスは、お客さまから調査依頼のお申し込みをいただいてから 24 時間以内に訪問調査のご連絡を行い、後日、電波サポーターがお客さまのご自宅を訪問、電波調査を行います。この調査結果をもとに、「au レピータ」、「au フェムトセル」を用いてお客さまの電波状況の改善を行うものです。そのほか、au スマートフォンをご利用のお客さまには、Wi-Fi ルーターのご提案、設置も行っています。「ご自宅」だけでなく、「屋外」や「オフィス・飲食店」などのご申告も受け付けています。今後もお客さまへの快適な通信環境の提供と通信エリアの改善に努めていきます。

au レピータ

電波状況を調査し通信エリア改善を行う個人宅訪問サービス

❏電波サポート 24

公衆無線 LAN サービス「au Wi-Fi SPOT」

KDDI では、au スマートフォンによる快適なインターネット通信を目指し、どこでも誰でも簡単に楽しめる公衆無線 LAN「au Wi-Fi SPOT」のサービスを行っています。 専用アプリケーション「au Wi-Fi 接続ツール」を利用することで、誰でも簡単に「au Wi-Fi SPOT」へ接続できます。また、電波強度に応じて 4G と Wi-Fi を自動的に切り替えるため、快適にインターネット通信が利用できます。au スマートフォンご利用の皆さまに快適な通信をご提供するため、「au Wi-Fi SPOT」のネットワーク構築と利用可能スポットの拡充に努めます。

ご利用可能な場所をお知らせするステッカー

❏au Wi-Fi SPOT

災害時に備えた取り組み

社会インフラを担う通信事業者として、災害発生時などいかなる状況であっても、安定したサービスを提供することが社会的使命であると考えています。KDDI は、東日本大震災の体験を教訓とした災害に強いネットワークの構築や災害時におけるお客さまの利便性向上に向けたさまざまな取り組みを行っています。

▶ ハイライト 8 Security
❏災害対策への取り組み（au ホームページ）

4G LTE に対応した「災害用大ゾーン基地局」の導入

首都圏直下型地震への備えとして、KDDI はさまざまな視点で対策を検討しており、被災から復旧するまでのバックアップ手段として「災害用大ゾーン基地局」を導入しました。2013 年 4 月より設置開始、2014 年 2 月 26 日に設置が完了し、運用を開始しました。この基地局では、首都圏直下型地震が発生した際にも、音声通話やデータ通信といった携帯電話サービスの提供ができるよう、音声通信（1x）、3G 通信（EVDO）、さらに LTE 通信（4G LTE）にも対応しております。4G LTE に対応した災害用大ゾーン基地局は日本初になります。
今回、10 局の基地局を建設し、東は千葉県千葉市、北は埼玉県川口市、西は東京都立川市から神奈川県川崎市近辺までをカバーしました。また東日本大震災をふまえ、大ゾーン基地局のバックホール回線（コアネットワークへの接続）は、マイクロ波無線と光ケーブルで二重化しています。
この大ゾーン基地局は、首都圏のみならず今後も地域ごとに災害時の被災想定をふまえて検討していきます。

KDDI 新宿ビル屋上に設置された大ゾーン基地局アンテナのひとつ

無線伝送路中継局

津波の影響を受けない「千倉第二海底線中継所」

KDDI では、内閣府が進める国土強靭化基本法案にもとづく BCP 施策の関連事業として、津波の影響を受けない海底線中継所を、新たに千葉県南房総市に開設しました。国内で 10 番目となるこの「千倉第二海底線中継所」は、国が公表している同千倉エリアの最大津波を想定した海抜約 28 メートルに設置しており、津波発生時にも影響を受けない高台局となっています。
国際通信網の BCP 対策として、米国・アジア向けの光海底ケーブルのほか、ロシアを経由して欧州にいたるケーブルルートや衛星ネットワークを活用します。これにより、災害などにおける国際通信の継続性確保を図ることで、引き続き安心・安全な通信サービスの提供に努めます。

船上基地局の実証実験を実施

2012 年 11 月に広島県呉市で、総務省中国総合通信局および海上保安庁との協力により船舶（巡視船くろせ）に携帯電話基地局と衛星通信設備を開設し、海上と陸上間での音声通話やデータ通信利用の実証実験を行いました。船上の携帯電話基地局から送信した電波を沿岸部で受信し、音声通話やデータ通信、潮位の変化や船舶の揺れなどによる品質への影響などについて検証を実施しました。現在、外洋に面した高台の避難所に対する実用性の確認と通信システム（周波数、アンテナなど）の違いによる効果検証を計画しています。KDDI は、東日本大震災での教訓を活かし、陸上の被災状況に影響されない海上からの対策も行うことで、より迅速なサービスエリアの復旧を目指していきます。

巡視船くろせの船首部分に衛星アンテナ（円筒カバー内）を設置
出典：災害時における携帯電話基地局の船上開設に向けた調査検討会

au 災害復旧支援システムの導入

KDDI は、大規模災害発生時に被害状況の早期把握と的確な復旧プランを策定するため、「au 災害復旧支援システム」を全国 10 カ所のテクニカルセンターに導入しています。
「au 災害復旧支援システム」は、(1) 設備の故障情報によるエリアの被害状況、(2) 通信量の把握による重要拠点の状況、(3) 避難所や避難ルートの情報、を一元管理するとともに、それらを地図上にプロットすることによって、リアルタイムかつ視覚的に復旧優先エリアの把握ができるのが特長です。これにより、大規模災害が発生し被害が広範囲にわたった場合でも効果的な復旧対応が可能になるほか、行政機関や社内営業部門との情報共有手段として利用することで、通信インフラの復旧にとどまらず災害支援に役立つツールとしても利用可能です。
KDDI は、災害などで通信障害が発生しているサービスエリアを早期に復旧させるため、車載型基地局、可搬型基地局、無線エントランス回線（注１）の増強などハード面の強化を行っており、これらの機器を有効に利用するためソフト面の強化についても、引き続き行っていきます。

注 1）携帯電話基地局と交換局との回線が切断した場合に、無線回線を利用して接続する設備

全国各地で「防災訓練」に参加

KDDI では、災害対策基本法に規定される「指定公共機関」として、国や地方自治体が実施する総合防災訓練に参加し、情報通信インフラの担い手として、迅速かつ適切な復旧活動が行われるよう、関係機関との連携を図っています。
2013 年 9 月 1 日の「防災の日」を含む前後 1 週間の「防災週間」には、全国で防災意識の高揚、防災知識の啓発を図るために地方自治体などが主催する各地域の防災訓練に積極的に参加しました。

富山県総合防災訓練の様子

奈良県総合防災訓練の様子

九州で自衛隊と行った「可搬型基地局運搬訓練」の様子

岩手県久慈市との防災総合訓練の様子

ネットワークの再構築と早期復旧のための設備増強

KDDI は、今後発生が懸念される首都直下型地震、南海トラフ（東海・東南海・南海）巨大地震などの大規模災害に備え、ネットワークの信頼性向上を目指し、さまざまな対策に取り組んでいます。

災害に強いネットワークの構築として、基幹ネットワークを 3 ルートから 4 ルートに増強、さらに関西に設備監視体制を新設し、監視機能の分散化を図っています。
また、被災地エリアの早期復旧に備えた設備対策として、被災地エリアの通信設備に迅速な電源供給が可能となるよう、移動電源車･非常用発電機の配備を増強しています。さらに、被災地エリアの通信サービス確保のために、非常用無線エントランス（注 2）の増強や車載型基地局･可搬型基地局の増強、約 2,000 の携帯電話基地局に 24 時間以上稼働可能なバッテリーを装備するなど、さまざまな対応を行っています。

車載型基地局

なお、車載型基地局は、災害時以外にも、花火大会や野外イベントなどお客さまが集中するエリアにおけるトラフィック対策としても利用しています。2013 年 7 月には、これまで以上に高速通信をご利用いただけるよう、保有する車載型基地局を次世代高速データ通信「4G LTE」対応に改良しました。

▶ ハイライト 1 KAIZEN

注 2）災害などで携帯電話基地局と交換局との回線が切断した場合に、無線回線を利用して接続する設備

災害時に役立つサービス

災害発生時は多くの方が一斉に携帯電話を利用するため、音声通話がつながりにくい状況が発生してしまいます。このため KDDI では、災害発生時でもお客さまが安否確認や連絡手段を確保できるよう、さまざまなサービスの提供を行っています。また、緊急速報メールの機能を充実させ、津波警報など、災害時に役立つ情報の配信も行っています。

「au 災害対策アプリ」

いざというときにご利用いただけるようにするため、現在発売している au スマートフォン（Android™）には、「au 災害対策アプリ」がプリセットされています。iPhone 版も App Store で提供しています。
この「au 災害対策アプリ」は、災害が発生したときにご利用いただけるさまざまなサービスがひとつのアプリでご利用いただけます。災害時の安否を登録・確認を行うことが可能な「災害用伝言板サービス」や、緊急地震速報、津波警報、災害・避難情報（注 3）といった災害関連情報をダイレクトに配信する「緊急速報メール」、また、災害時にパケット通信網を活用し、相手に安否情報を「音声」でお伝えできる「災害用音声お届けサービス」です。また、あらかじめ初期設定を行っておくことで、Wi-Fi からも安否情報の登録や音声ファイルの送信が可能となっており、携帯電話のデータ通信回線が不通のときも、ご利用いただけます。
さらに、「災害用伝言板」「災害用音声お届けサービス」は、事業者の垣根を越えて、すべての携帯電話事業者間で利用できるよう、相互利用も開始しています。

注 3） 国や地方公共団体から避難勧告や避難指示、各種警報などの住民の安全にかかわる情報を、対象エリアの au 携帯電話に一斉にお知らせするサービスです。

大規模自然災害事業継続計画（BCP）

全国の総支社を通信機器で結んで行われた災害対策訓練

KDDI は、2011 年 3 月に発生した東日本大震災の経験をふまえて、全部門横断型の「災害対策プロジェクト」を立ち上げ、2011 年 10 月に「大規模自然災害事業継続計画（BCP)」を策定しました。同計画は、「社員とその家族の安全確保」および「指定公共機関として通信サービス継続の責務を果たす」ため、さまざまな施策を講じています。具体的には、災害発生時の初動から本格復旧までの各フェーズの対応を詳細にルール化するとともに、固定・移動回線の全面停止に備えて全国の主要拠点を結ぶ衛星ネットワークを構築しています。また、災害発生時に迅速に避難所への支援ができるよう、あらかじめ派遣要員を選任し、必要品を備蓄することなどを定めています。こうした体制強化に加え、災害時における初動対応に重点を置いた「災害対策訓練」を全国各地で積極的に展開しています。

2014 年 2 月には、災害対策本部を中心とした各対策室をはじめ、全国の各総支社を通信機器で結び、首都圏直下型地震を想定した「災害対策訓練」を実施しました。訓練では、被災想定を訓練開始まで一切開示しない「完全ブラインド方式」を採用するとともに、被災直後の通信全断を想定し、衛星ネットワークのみの通信環境下で災害対策会議を行う訓練を実施しました。
訓練対象となる非常時参集メンバー約 260 名の参加者は、訓練開始と同時に提示された被災想定を読み解くとともに、時間経過に合わせて開示される新たな被災想定も考慮しながら対応にあたる、より実践型の訓練を行いました。

本訓練を通じて明確となった課題や改善点は、今後の大規模自然災害事業継続計画（BCP）に反映し、より強固な災害対策の基盤構築に役立てていきます。

また、「新型インフルエンザ対策ガイドライン」（2009 年 2 月新型インフルエンザおよび鳥インフルエンザに関する関係者対策会議）にもとづき、新型インフルエンザの大流行時においても、お客さまに情報通信サービスを継続してご提供するために、社員の健康にも万全を期し、的確な対応を図るための「新型インフルエンザ発生時の全社事業継続計画」を策定しています。

〈VOICE〉 すべてのお客さまに 1 秒でも早い安心をお届けするために

運用本部 運用品質管理部
特別通信対策室 室長
木佐貫 啓

東日本大震災の経験から、私たちはライフラインを支える通信会社の社員としての使命および災害時にはすべてのお客さまに 1 秒でも早く通信を通じた「安心」と「喜び」をお届けしたいという強い思いを社員一人ひとりが持っています。この思いから運用部門では、災害時におけるサービスの早期復旧を迅速に行うため、日々の業務内での対応を強化し、2 種類の訓練を継続して実施しています。また、これらの訓練内容や訓練を通じて得られた課題や改善点は、多くの期間をかけ、検証・検討を行っています。
今後は、道路寸断などによる孤立エリアを想定した訓練をはじめとし、どのような災害時でも対応できる体制を整えていきたいと思っています。

訓練内容

1. 社内訓練
   サービスの早期復旧のため、災害発生時から復旧までにかかる時間を意識しながら、さまざまな状況を想定し、数日間かけて実施する訓練。
2. 公開訓練
   国や都などの防災拠点において、車載型基地局の設営を行い、災害時のサービス復旧活動をより多くの方にご理解いただく訓練。

公開訓練の様子

お客さまのために

KDDI は、お客さまのために最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの信頼関係を確かなものとするため､経営トップから社員一人ひとりに至るまでお客さまご満足の向上に取り組んでいます。

常にお客さまとともに	お客さまとのコミュニケーション強化
「KDDI CS ポリシー」のもと、お客さまの声を生かしたサービスの改善を通じ、お客さまご満足の最大化に向けた全社活動を展開しています。	お客さまからいただくご意見ご要望は、サービス改善、品質向上、商品開発などに積極的に生かしています。
分かりやすい広告表示	**デジタルデバイド解消への取り組み**
広告制作物の作成において､KDDI ではお客さまに可能な限り誤解を与えないよう、広告制作時の留意事項をまとめています。	開発途上国での通信環境の整備をはじめとした、情報格差解消に向けた取り組みを行っています。 ※デジタルデバイド：PC やインターネットなどの情報通信技術を「持つ者」と「持たざる者」との間に、情報格差が生じる問題。

常にお客さまとともに

お客さまご満足の最大化に向けて

お客さまご満足向上活動の展開

KDDI は、お客さまのために最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの長期にわたる安定的な信頼関係を確かなものとするため、経営トップから社員一人ひとりにいたるまでお客さまご満足の向上に取り組む TCS（Total Customer Satisfaction）を全社活動として展開しています。ご利用者であるお客さまのご満足を最大化していくことを目的に、すべての部門の業務はご利用者に提供する商品・サービスに連なるものととらえ、あらゆるプロセスでお客さまの視点に立った見直しを行い、ご利用者のみならず、すべてのステークホルダーを対象に満足度向上に取り組んでいます。

TCS の基本コンセプト

お客さまのご満足を最大化するため
あらゆる業務を商品・サービスに連なるものととらえ
すべてのプロセスをお客さまの視点から見直し
すべてのステークホルダーを対象に
経営トップから社員まで一人ひとりが自らの課題として
全社をあげてお客さま満足の実現を追求する

KDDI グループの全員が主役となって果たすべき使命、すべてに求められる基本条件です。

KDDI CS ポリシー

KDDI は、「お客さま第一主義」に徹した企業であり続けるため、社内共通の基本的な指針として、「KDDI CS ポリシー」を制定しています。

❏KDDI CS ポリシー

お客さまの声を真摯に受け止めて

お客さまの声を真摯に受け止め、改善に努めるべくお客さまからのご意見、ご要望を社内で共有しアクションにつなげていく体制を構築しています。
お客さまからのご意見、ご要望は、毎日システムに登録され、データベース化し、全社員で共有します。そして、担当部署でさまざまな角度から分析し、課題を明確化。より良い商品・サービスを提供するための課題は、社長をはじめとした経営幹部が出席する TCS 委員会で解決を図ります。
改善したサービス・品質向上の取り組みは、随時ホームページでご紹介します。

個人のお客さま
❏Action! ～お客さまの声を生かして～

法人のお客さま
❏いいね！ をもっと。KDDI（お客さま満足度向上の取り組み）

顧客満足度調査で 2 年連続総合満足度第 1 位を受賞

KDDI は、株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックによる「2013 年度日本携帯電話サービス顧客満足度調査(SM)」において、2 年連続で総合満足度第 1 位を受賞しました。
今後もお客さまに一層ご満足いただけるよう、より良い商品･サービスの提供に取り組んでいきます。

❏お客さま満足度 NO.1

お客さまとのコミュニケーション強化

「au スマートサポート」の提供開始

au スマートサポートは、ご加入月に 3,000 円（税別）、4 カ月目以降は月額 380 円（税別）をお支払いいただくことにより、スマホ初心者の方でも、安心して使いこなせるようお客さまの状況に応じて、最適なサポートを提供する総合的な個人向けサポートサービスです。
お客さまのための専任チームが、24 時間（注 1）365 日、au スマートフォンの初期設定方法や新しい使い方までご提案する「au スマートサポートセンター」でのご対応や、お客さまのご自宅に直接伺い au スマートフォンについてご説明する「スマホ訪問サポート（注 2）」のほか、au スマートフォンを購入する前にさまざまな不安を取り除くための「スマホお試しレンタル」など、各種会員特典をご提供しています。

注 1）23 時～9 時のご利用には事前予約が必要です。

注 2）ご利用にあたっては別途料金がかかります。

「安心トータルサポート」の提供

KDDI では、インターネット接続サービス「au one net」をご利用のお客さま向けに、インターネット利用に関わるさまざまな問題を 365 日深夜 23 時まで専門オペレータがサポートする「安心トータルサポート」を提供しています。
「安心トータルサポート」は、専門オペレータが電話やリモート操作により、インターネットのネットワーク機器の接続･設定および使用方法などのさまざまなご質問にお答えする「au one net」の付加サービスです。当社が提供する機器に加え、PC の周辺機器やソフトウエアなどの設定をはじめ、お客さまの幅広いニーズにお応えし、快適なインターネット環境を提供しています。

❏安心トータルサポート

法人のお客さまとのコミュニケーション

KDDI 法人ユーザー会（KUG: KDDI ENTERPRISE USERS' GROUP）とは、KDDI のサービスをご利用いただいている法人企業の皆さまによって運営される組織です。KDDI が事務局として支援を行い、異なる業種の会員企業が集い、セミナー、見学会やワークショップなどを開催し、交流・研鑽・親睦を図るとともに、KDDI のサービス改善や新商品開発に皆さまの声を反映させるべく、さまざまな活動を行っています。

Twitter®を利用したアクティブサポート

スマートフォンの普及や SNS（注 3）の利用者急増により、これまでは見えなかったお客さまのご不満などが“つぶやき”という形で可視化され、拡散するようになりました。
お客さまからの電話での問い合わせや au ショップ窓口への相談などを待って対応する方法では、お客さまにご満足いただけるサポートは難しくなっていると感じ、SNS のなかでも伝播力の強い Twitter®を使い、お客さまがお困りのことを能動的に探す「アクティブサポート」を行っています。問い合わせを目的としない何気ないお客さまの“つぶやき”に対して「ツイートを拝見しました。お力になれるかもしれませんので詳しくお聞かせください」などとツイートすることにより、解決のお手伝いにつなげています。SNS というオープンな場でのお困りのことに応えることで、同時にその先にいる多くのお客さまのご不便、ご不満を解消できるサービスとして、社外からも高い評価をいただいています。

注 3）Social Networking Service：人と人との交流を目的にしたウェブサービス

質の高い接客を目指す「au CS AWARDS」の開催

接客スキルを披露する au ショップスタッフ

KDDI は、お客さまに、よりご満足いただける au ショップを目指して、au ショップスタッフの接客力向上を目的に「au CS AWARDS」を毎年全国各地で開催しています。
10 回目となる 2013 年度の大会では、「価値提案力強化に向けた、実践的スキルの共有」をテーマに各地域の予選を勝ち抜いたスタッフが接客マナー、おもてなしなどの基本的な接客スキルに加え、3M 戦略（注 4）商材を総合的に組み合わせ、お客さま一人ひとりに合った価値提案を審査のポイントに日頃の業務を通じて培われた接客スキルを競い合いました。また、コンテストには代理店さま、au ショップスタッフも出席し、見本となる接客スキルを共有しました。本大会で披露された接客を今後各店頭でも活用し、お客さまご満足の最大化につなげていきます。

注 4）KDDI は、「マルチユース」「マルチネットワーク」「マルチデバイス」の 3 つの頭文字からなる「3M 戦略」を推進しています。スマートフォンやタブレット端末などお好みのデバイスで、つながりやすい、最適なネットワークを介し、魅力的で多彩なサービスやコンテンツをシームレスにご利用いただける通信環境をお届けします。

分かりやすい広告表示

広告制作物の作成においては、「不当な顧客誘引の禁止」につながる広告表示とならないよう充分な注意が必要です。KDDI では、「広告表示に関する基本方針」を策定し、「一般消費者の利益の確保」を目的とした景品表示法の趣旨により、お客さまに誤解を与えないよう、広告制作時の留意事項をまとめています。

デジタルデバイド解消への取り組み

タブレット端末を利用した「手話サポートシステム」を導入

「手話サポートシステム」での接客の様子

KDDI では、耳や言葉の不自由なお客さまへの対応として、全国の au ショップへ簡易筆談器を設置し、また直営店の「KDDI デザイニングスタジオ」と「au NAGOYA」では手話対応スタッフが在籍しており、購入や使用方法の説明・修理などをサポートしています。また、両店舗ではタブレット端末を利用した手話サポートシステムを導入しました。（au NAGOYA は 2013 年 3 月より、KDDI デザイニングスタジオは同年 5 月より対応）このサービスは両店舗の手話対応スタッフが、首都圏・関東地区（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県・山梨県の一部店舗）、中部地区（愛知県・岐阜県・三重県・静岡県・長野県の一部店舗）の au ショップにご来店された耳や言葉の不自由なお客さまに、タブレット端末のテレビ電話機能を使用して遠隔で接客を行うものです。

❏手話サポートサービス

環境 〈重要課題 3〉 地球環境保全への取り組み

事業活動や社会貢献活動を通じて、一層の地球環境保全に貢献するために、さまざまな取り組みを行っています。

▶ 環境マネジメント 環境保全活動の基本方針・計画となる「KDDI 環境憲章」「中期環境保全計画」を定め、活動を全社でより有効に実行するために、具体的計画の策定や活動状況のチェック、改善を行うための「環境マネジメント体制」を構築しています。	▶ 低炭素社会 ICT の利用拡大により CO_2 排出量は増加している一方で、ICT はその利活用によりモノや移動が削減でき社会の CO_2 削減に寄与することが可能です。KDDI では低炭素社会を目指し、ICT 活用による省エネ活動を推進しています。	▶ 循環型社会 KDDI では循環型社会を目指し、3R（リデュース・リユース・リサイクル）を推進しています。特に通信設備等の撤去に際しては、マテリアルリサイクル率の数値目標を掲げ積極的に取り組んでいます。
▶ 生物多様性 「KDDI 生物多様性保全の行動指針」にもとづき、生物多様性保全への貢献を多角的に捉え、さまざまな機会を接点に活動を推進しています。	▶ グリーン購入法への対応 グリーン購入法が要求する基準に対して KDDI の対応状況に関する情報提供を行っています。	▶ エコ ICT マーク 「ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会」が定めるエコ ICT マークを取得し、環境配慮および環境負荷軽減への取り組みの向上に努めています。

環境マネジメント

KDDI 環境憲章

「KDDI 環境憲章」は、最上位概念である「基本理念（地球環境問題に対する考え方）」と、具体的な取り組みを方向づけるための「行動指針」の 2 層構成となっています。

基本理念

KDDI グループは、かけがえのない地球を次の世代に引き継ぐことができるよう、地球環境保護を推進することがグローバル企業としての重要な責務であるととらえ、環境に配慮した積極的な取り組みを、会社全体で続けていきます。

行動指針

1. 当社の事業活動が地球環境に及ぼす影響を定量的に評価し、環境保全活動の効果的な仕組み作りと継続的な改善に努めます。具体的には、以下の通りとします。
   （1） 省エネルギー、省資源、廃棄物削減等の環境問題を継続的に改善するために必要な環境マネジメントシステムの構築と運営
   （2） 環境関連法規、条例等の規制、および要求事項の遵守
   特に、地球温暖化防止の観点から電力消費量の削減に向けた施策の推進
   （3） 社内外への適切な情報の開示によるコミュニケーションの促進

2. 次世代 IT 技術を活かした環境負荷低減型サービスの開発・提供に努めます。

3. 携帯電話端末等の大量消費を伴う事業活動で生じる環境負荷を低減させるための施策を進め、循環型社会の構築に貢献します。

4. 機器および物品の調達にあたり、環境配慮製品の調達を推進します。

5. 環境に調和した豊かな社会に向け、企業市民として社会・地域における保全活動に貢献します。

環境マネジメントの実施

KDDI の環境マネジメント体制

KDDI グループは、各本部・総支社・グループ会社・関連団体から選任された委員で構成する「KDDI 環境委員会」を中心に環境マネジメントシステムを構築し、グループ全体で効率的な環境保全活動を推進しています。また、本マネジメントシステムは国際規格「ISO14001」の認証を取得しており、2014 年 3 月末時点で KDDI およびグループ会社 21 社（拠点数: 187 拠点、対象人数: 約 48,600 名）が対象となっています。

KDDI グループの ISO14001 認証取得状況

2014 年 3 月末現在: KDDI 株式会社、沖縄セルラー電話株式会社、株式会社 KDDI エボルバ、株式会社 KDDI エボルバ沖縄、株式会社 KDDI 研究所、株式会社 KDDI 総研、株式会社 KDDI テクノロジー、KDDI エンジニアリング株式会社、国際ケーブル・シップ株式会社、株式会社 mediba、日本通信エンジニアリングサービス株式会社、財団法人 KDDI グループ共済会、KDDI 健康保険組合、KDDI 企業年金基金、株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ、株式会社 KDDI チャレンジド、ジャパンケーブルネット株式会社、公益財団法人 KDDI 財団、テレハウス・ヨーロッパ（英国）、中部テレコミュニケーション株式会社、株式会社ウェブマネー、KDDI まとめてオフィス株式会社

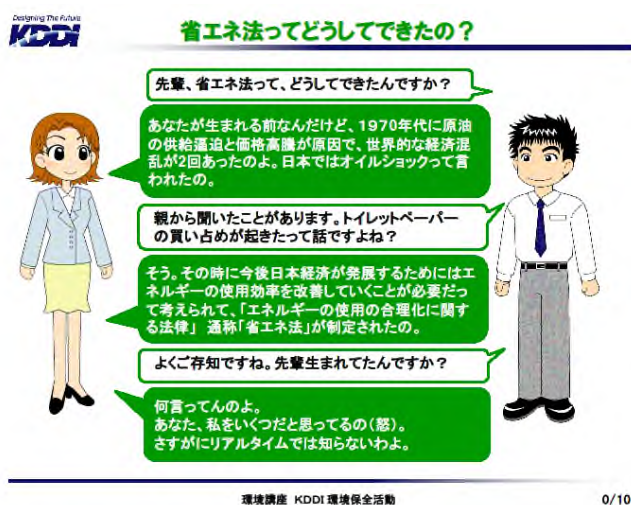
内部環境監査

KDDI は、内部環境監査を年 1 回実施しています。各部門でのチェックシートによるセルフチェックと内部環境監査員の対面による二重のチェック体制で環境関連法などの遵守状況を監査するほか、環境活動が組織的かつ継続的に改善するシステムが機能しているかを検証しています。

PCB の適正な処理

KDDI は、過去に使用した高濃度 PCB を含むトランス、コンデンサなどについて、法令および社内処理規程に従い、適正に処理を行っています。2013 年度は、約 10 トンの廃棄処理を行い、現時点で処理業者が受入可能な高濃度 PCB の廃棄処理は完了しました。今後は、低濃度 PCB を含む機器等の廃棄処理を順次進めていきます。

社員への環境啓発

KDDI は、自社が行う環境への取り組みを深く理解してもらうため、全社員を対象に毎年、定期的に e ラーニングを実施しています。直近では、KDDI を取り巻く環境法規制をテーマに実施し、啓発に努めています。

2014 年度の環境教育の e ラーニング

KDDI の中期環境保全計画

第 3 期中期環境保全計画「KDDI GREEN PLAN 2012-2016」の進捗状況

2012 年度に策定した第 3 期中期環境保全計画は、目標年度の 2016 年度に向けて、低炭素社会、循環型社会、生物多様性の 3 つを重点課題とし、それぞれ具体的目標を定めています。2014 年 3 月末時点では、2013 年 3 月末にすでに目標を達成したトライブリッド基地局（注）の 100 局拡大に加え、すべての項目が目標達成ペースで進捗しています。

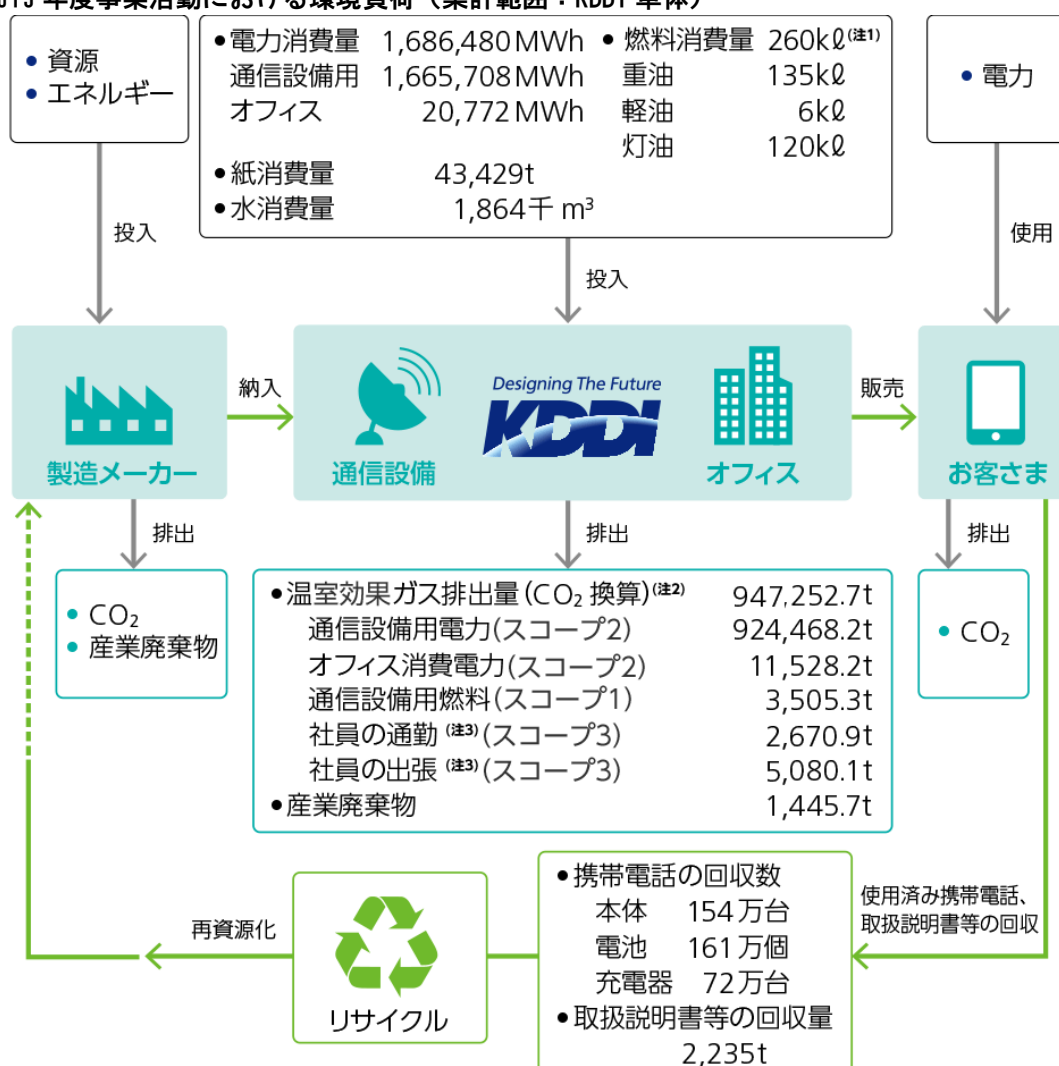
注）太陽光パネルによる発電、深夜電力により蓄電池に充電された電力、商用電力の 3 つの電力を時間ごとに効率よく供給する電力制御技術を搭載した au 携帯電話基地局

重点課題	目標
低炭素社会	（1）2016 年度の電力消費量を、省エネ対策を講じない場合より 30%抑制
	（2）2016 年度の加入者あたりの電力消費量を、2011 年度比 15%削減
	（3）2012 年度末までにトライブリッド基地局を 100 局に拡大
循環型社会	（1）撤去通信設備のゼロエミッション徹底
	（2）使用済携帯電話のマテリアルリサイクル率 99.8%以上
	（3）自社ビルおよび本社ビルを対象とした一般廃棄物のマテリアルリサイクル率 90%以上
生物多様性	（1）生物多様性保全の行動指針にもとづいた活動推進

環境データ

事業活動と環境への影響

投入エネルギーの大部分は通信設備用の電力です。重油、軽油、灯油などの燃料は非常用発電設備の試験運転時に投入されます。水消費のほとんどはオフィスなどの日常生活で発生しています。温室効果ガス排出量については、スコープ 1、スコープ 2、スコープ 3（社員の通勤、社員の出張）の 3 つの領域において算定しました。

2013 年度事業活動における環境負荷（集計範囲：KDDI 単体）

（注1）原油換算、通信設備の空調および非常用発電装置に使用

（注2）CO_2排出量算出について、電力消費量は換算係数0.555kg－CO_2/kWhを、燃料消費量は「地球温暖化対策の推進に関する法律」（温対法）に基づく温室効果ガスの算出・報告・公表制度において適用される排出係数を使用

（注3）CO_2排出量算出について、環境省「サプライチェーンを通じた温室効果ガス算出に関する算定基本ガイドラインの概要」に記載されている排出係数を使用

環境会計

2013 年度の環境会計の特徴は、(1)集計範囲を拡大し、連結子会社 3 社（株式会社 KDDI エボルバ、日本通信エンジニアリングサービス株式会社、中部テレコミュニケーション株式会社)を加えたこと、(2)電力消費量（MWh）が前年度比減となったことの 2 つです。

集計範囲：KDDI および主な連結子会社 16 社（注）
対象期間：2013 年 4 月 1 日～2014 年 3 月 31 日

環境保全コスト		取引事例	2013 年度（百万円）		2012 年度（百万円）		対前年度増減額（百万円）	
			投資	費用	投資	費用	投資	費用
事業エリア内コスト	公害防止コスト	法律で定める公害防止コスト、PCB 適正処理コストなど	0	151	0	141	0	9
	地球環境保全コスト	携帯電話基地局向け省電力型無線装置(投資額は、省電力効果をもとに按分算定)	96,858	13,767	7,319	5,174	89,539	8,593
	資源循環コスト	紙資源の削減、廃棄物の処理・処分	0	252	0	378	0	△ 126
上・下流コスト		商品・製品回収、リサイクル、リユース	0	935	0	636	0	299
管理活動コスト		環境 ISO 運用・更新、環境情報開示	0	78	1	96	△ 1	△ 18
研究開発コスト		環境負荷低減に資する技術、設備、端末、商品、サービスなどの研究開発	0	121	0	130	0	△ 9
社会活動コスト		森林保全活動、環境保全団体への寄付・支援	0	31	0	16	0	15
環境損傷対応コスト		アスベスト含有調査	0	0	0	0	0	0
合計			96,858	15,335	7,320	6,572	89,538	8,763

1.環境保全効果(物量)		指標の分類(単位)	2013 年度	2012 年度	対前年度増減額
(1)事業エリア内に対応する効果	1)事業活動に投入する資源に関する効果	電気消費量(MWh)	1,889,604	2,038,462	△ 148,858
		紙消費量(t)	43,691	17,991	25,700
		WEB de 請求書効果による紙削減量(t)	3,481	3,339	142
	2)事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO_2)	1,070,006	1,035,576	34,430
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	3,388	2,041	1,347
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済携帯電話など回収数(万個)	387	446	△ 59

2.環境保全対策に伴う経済効果(貨幣)	実質的効果(主な効果の内容)	2013 年度（百万円）	2012 年度（百万円）	対前年度増減額
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	631	502	129
費用削減	低公害車の導入による燃料費の削減など	13	12	1
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	3,200	2,136	1,065
合計		3,845	2,650	1,195

注)株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ、株式会社 mediba、ジャパンケーブルネット株式会社(JCN)、株式会社 KDDI 研究所、株式会社 KDDI 総研、KDDI エンジニアリング株式会社、株式会社 KDDI エボルバ沖縄、株式会社 KDDI チャレンジド、株式会社 KDDI テクノロジー(KTEC)、Telehouse International Corp. of Europe Ltd. (London)、株式会社ウェブマネー、KDDI まとめてオフィス株式会社、沖縄セルラー電話株式会社、株式会社 KDDI エボルバ、日本通信エンジニアリングサービス株式会社、中部テレコミュニケーション株式会社

データ集（集計範囲：KDDI 単体）

注）CO2 排出量算出について、電力消費量は換算係数 0.555kg-CO2/kWh を、燃料消費量は「地球温暖化対策の推進に関する法律」（温対法）にもとづく温室効果ガスの算出・報告・公表制度において適用される排出係数を使用しています。

低炭素社会

ICT の Green（Green of ICT）

LCA（ライフサイクルアセスメント）の取り組み

KDDI は、製品やサービスの製造、使用、廃棄・リサイクル（注 1）にいたるすべての段階を通して排出される CO_2 排出量を算出することで環境負荷を評価する LCA（ライフサイクルアセスメント）に定期的に取り組み、環境負荷の定量的な把握・開示に努めています。2008 年度と 2012 年度に「au ひかり」および「au」の LCA を実施しました。KDDI では、今後も製品やサービスの環境負荷を継続的に把握・開示し、低炭素社会に向けた取り組みを進めていきます。

注 1）廃棄・リサイクル時の環境負荷は、製造時の環境負荷に含む

グリーン調達の推進

KDDI は、2010 年 4 月より、さらなる環境配慮製品の購入を推進するため「KDDI グリーン調達ガイドライン」を策定し、省エネルギー性能の高い事業用設備（通信機器、空調、電源設備）を調達しています。本ガイドラインでは 29 種の機器について基準を設定し、そのうち、10 種の機器については「ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会」が規定するガイドラインに準拠、残る 19 種の機器については国内外の公的基準（トップランナー基準、ATIS [米]、CoC [欧州] など）を参考に KDDI 独自の基準を設定しています。

ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会
KDDI グリーン調達ガイドライン（245KB）

可搬型蓄電池

KDDI は、2013 年度 au 携帯電話基地局の停電対応に、これまでの移動電源車の代替として、より環境負荷の少ない可搬型蓄電池を全国 5 カ所の保守拠点に導入し利活用しております。
2012 年度に行った可搬型蓄電池のトライアル試験では、基地局停電時間を約 10 時間、無線機の消費電力を 1kW とした場合、移動電源車では、8.2 リットル/回（CO_2 排出量: 21.5kg）の軽油消費に対し、可搬型蓄電池の場合は、10kWh/回（CO_2 排出量: 4.1kg）の電力消費でした。この差分 17.4kg の CO_2 排出量が 1 回あたりの効果となり、移動電源車を使用した場合と比較すると約 80%の CO_2 排出量を削減することが見込まれます。KDDI では、今後の基地局増加に備え可搬型蓄電池の導入数の拡大を図り、CO_2 排出量の削減に向けた取り組みを継続していきます。

可搬型蓄電池

自然エネルギーの採用

KDDI は、さらなる省エネ化や CO_2 排出削減を実現するため、大型通信局（山口技術保守センター、小山第二ネットワークセンター、東京技術センターなど）で使用する電力の一部を、また北海道、青森など 7 つの携帯電話基地局で使用するほぼすべての電力を、太陽光などからの自然エネルギーでまかなっています。
また、トライブリッド基地局（通常の商用電力、太陽光パネルによる発電、深夜電力により蓄電池に充電された電力の「3 つの電力」を時間帯や天候の変化によって効率よく供給するトライブリッド方式電力制御技術を採用した基地局）を日本全国 100 カ所に設置し、自然エネルギーの活用を進めています。

自然エネルギーを採用する大型通信局

再生可能エネルギー

KDDI は 2013 年 11 月 18 日より CO_2 排出量削減への寄与を目的として太陽光発電事業を開始しました。国内 3 カ所の自社遊休地の一部に太陽光発電設備を建設、「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」にもとづき、発電した電力を電力会社に販売します。2013 年度の総発電量（総販売発電量）は 3,034MWh です。

太陽光発電設備設置場所	運転開始	敷地面積	発電容量	年間推定発電量
KDDI 小山ネットワークセンター（栃木県小山市）	2014 年 2 月 26 日	約 41,000m^2	約 3,500kW	約 4,000MWh
KDDI 八俣送信所隣接地（茨城県古河市）	2014 年 1 月 24 日	約 57,000m^2	約 3,300kW	約 4,500MWh
旧北浦受信所跡地（茨城県行方市）	2013 年 11 月 18 日	約 78,000m^2	約 2,000kW	約 2,600MWh

廃熱利用によるロードヒーティング

KDDI 北海道ビルの札幌テクニカルセンターでは、廃熱を利用したロードヒーティングで CO_2 削減に貢献しています。ロードヒーティングとは、道路や歩道の融雪や凍結防止のために路面の温度を上げる設備です。北海道ビルのロードヒーティングは、地面に埋設したパイプに温水を循環させることで、積もった雪を溶かします。一般的には循環水を温めるため、灯油やガスによるボイラー設備を使いますが、北海道ビルでは機械室で発生した熱を再利用し、循環水を温めることにより、CO_2 の発生を大幅に削減しています。

ロードヒーティング設備

ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会

KDDI は、2009 年 6 月に発足した「ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会」（注 2）の一員としてエコロジーガイドラインの策定に参画し、通信分野における省エネ機器の普及促進に取り組んでいます。また、本ガイドラインが定めるエコ ICT マークを取得し、環境配慮および環境負荷軽減への取り組みの向上に努めています。

注 2）ICT 機器およびデータセンターを調達する際に参照すべき省エネ指標の制定などを目的とした協議会。社団法人電気通信事業者協会、社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会、特定非営利活動法人 ASP・SaaS クラウドコンソーシアムで構成される。

▶ エコ ICT マーク

基地局における消費電力低減と災害対策の取り組み

トライブリッド基地局

全国を高い密度でカバーする au 携帯電話の基地局は、KDDI が消費する総電力量の約 60%を占めており、基地局での消費電力の低減は、取り組むべき優先課題のひとつとなっています。また、2011 年 3 月に発生した東日本大震災で停波した基地局のうち 77%（東北 6 県: 2011 年 3 月 12 日時点）が停電によるものであったことからも、災害対策として、停電に対する取り組みも喫緊の課題です。
これらの課題に対し、KDDI は「トライブリッド基地局」と「基地局バッテリーの 24 時間化」により、環境負荷低減と災害対策を両立させる取り組みとして推進してきました。
トライブリッド基地局とは、時間帯や天候の変化によって「3 つの電力」を使い分けるトライブリッド方式電力制御技術を採用した基地局です。通常の商用電力に加え、太陽光パネルによる発電、深夜電力により蓄電池に充電された電力を時間ごとに効率よく供給する電力制御技術です。トライブリッド基地局は通常の基地局に比べ、年間で CO_2 排出量を最大約 30%削減できることが実証されており、2014 年 3 月末現在、全国に 100 局設置されています。
また、基地局バッテリーの 24 時間化は、停電時のバックアップとして、都道府県庁や市町村役場、1 日あたりの乗客数が 10 万人以上の主要駅を中心に整備し、2014 年 3 月末現在、全国約 2,200 局に拡大しています。

トライブリッド基地局の高度化検討について動画でご覧いただけます。
震災時を想定した有限ネットワーク資源適応的活用技術に関する研究開発
<災害適応型の高効率な通信設備稼働技術の研究開発>

「トライブリッド基地局の高度化検討」（社内プロジェクト名）は、「容量可変光ネットワーク制御方式に関する研究開発」、「震災時を想定した障害推定とレストレーションプラン解析・算定技術の研究開発」などとともに、総務省平成 23 年度補正予算委託研究「大規模災害においても通信を確保する耐災害ネットワーク管理制御技術の研究開発」の一部として研究開発したものです。

❏動画はこちら

ICT で Green（Green by ICT）

ワークスタイル変革を支援するリモートアクセスサービスの提供

KDDI は、ワークスタイル変革を支援するさまざまなサービスを提供しています。パソコン、タブレット、スマートフォンなどマルチデバイスに対応し、ウェブベースでメール、カレンダー、ドキュメントなどを利用できるクラウド型グループウエアサービス「Google Apps for Business™」や、Microsoft Office ドキュメントを外出先からパソコンと同様に閲覧・編集が可能なサービス「Office 365 with KDDI」。さらに、設備を導入することなく、いつでもどこからでも社内パソコンへ簡単・高速・セキュアにアクセスできるリモートアクセス環境を月額料金で提供する、「KDDI GoToMyPC」などのサービスを提供しています。また、「オフィスケータイパック」は、自席に縛られず、携帯電話やスマートフォンで固定電話番号による発着信を実現し、電話の取り次ぎ業務や社内でのコミュニケーションロスが解消されることで、オフィスでの働き方の変革をサポートし、ICT を活用してテレワーク環境を支援しています。
KDDI はこれらのサービス提供を通じて、法人のお客さまのワークスタイル変革を支援し、業務効率化に貢献するとともに、社員の移動による CO_2 排出量の削減やペーパレス化の推進にも寄与するなど、今後も社会の環境負荷低減に貢献していきます。

循環型社会

ICT の Green（Green of ICT）

通信設備のリユース・リサイクル

KDDI は、撤去した通信設備を再生させて有効に利用するリユース活動と、やむを得ず不要となった装置や部材を資源として有効活用するマテリアルリサイクルを実施しています。
2013 年度は、前年度に引き続き au 携帯電話で使用している「800MHz 帯」の周波数切り替えにともない発生した、旧 800MHz 帯対応基地局の撤去工事を行い、撤去された設備はマテリアルリサイクルに回され、資源を有効に活用しています。
なお、本工事は、2014 年度中にすべて完了する予定です。

旧 800MHz 帯対応基地局のバッテリー（蓄電池）

旧 800MHz 帯対応基地局の電源設備

ICT で Green（Green by ICT）

紙の削減とリサイクル

au 携帯電話の取扱説明書は、多様なサービスや機能の説明のため、かなり厚いものでしたが、スマートフォンへの取扱説明書アプリなどの導入によりスリム化が図られました。あわせて au 携帯電話の個装箱の小型化にも取り組んでいます。

左から、歴代の取扱説明書。右が最新のものです。詳細は下記をご覧ください。
環境保全活動の取り組み

お客さま・社員と Green（Green Road Project）

携帯電話リサイクルの推進

DATA 2013 年度の再資源化率

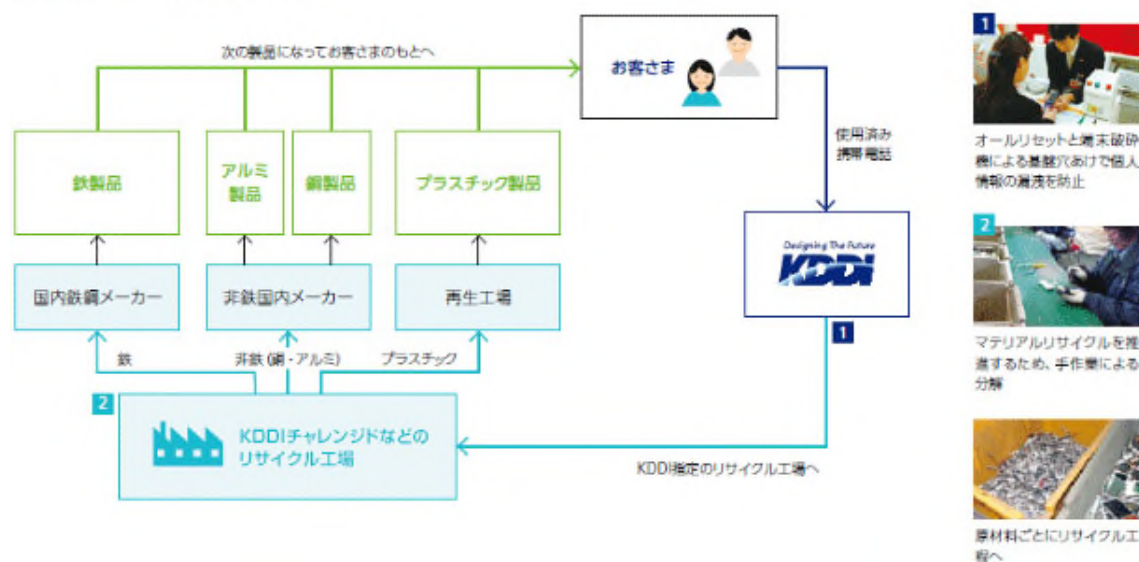
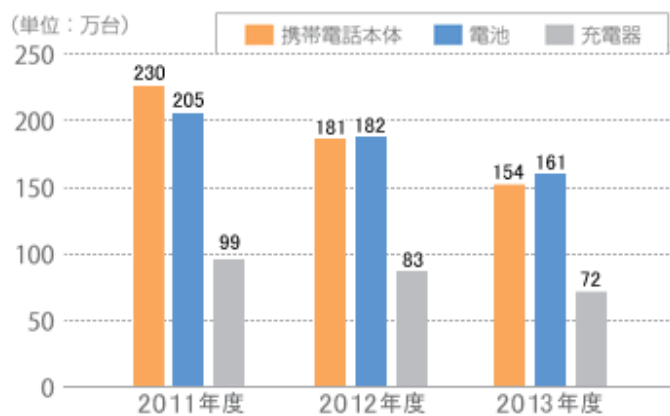
99. 8%

au ショップでお客さまから回収した使用済携帯電話は、手作業によって、基板、液晶、カメラ、プラスチック、ネジ、鉄、アンテナ、モーター、スピーカーなどに分解します。基板から金、銀、銅、パラジウムなどが採取され、ネジやアンテナは鉄製品に、プラスチックはプラスチック製品にそれぞれリサイクルされます。
携帯電話を機械で分解した場合、焼却処理によりプラスチック類は再資源化されず燃焼します。そのため KDDI では、できる限り無駄なく再資源化を行うためにすべての分解を手作業で行うことを徹底しています。

携帯電話リサイクルの基本的な流れ

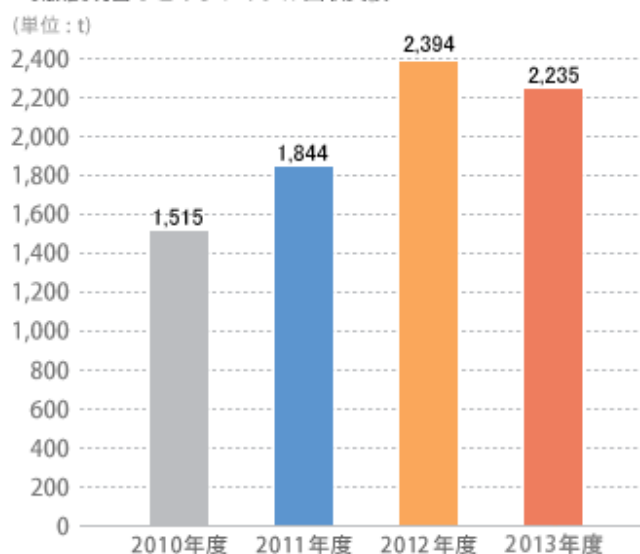
オールリセットと端末破砕機による基板穴あけで個人情報の漏洩を防止

マテリアルリサイクルを推進するため、手作業による分解

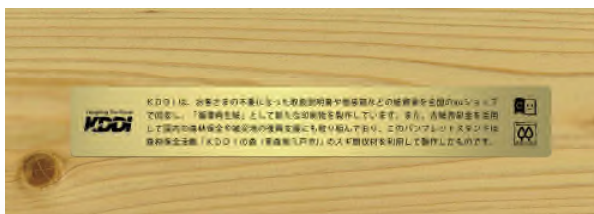
原材料ごとにリサイクル工程へ

KDDIにおける携帯電話などの回収数

❏au ショップはこちら（au ショップ検索）

取扱説明書およびパンフレット類のリサイクル（循環再生紙）

全国の au ショップでは、携帯電話本体に同梱されている「取扱説明書」や、「パンフレット」「チラシ」類、および本体の個装箱を回収し、リサイクルしています。これにより従来家庭ゴミとして廃棄されることもあった紙資源を「循環再生紙」として 100%リサイクルすることが可能になりました。“回収、再生、再使用”をキーワードに古紙の資源循環サイクルに取り組んでいます。
なお、「循環再生紙」は、社内封筒や各種パンフレットなどに使用しています。

KDDI 循環再生紙のロゴマーク

❏取扱説明書のリサイクル活動詳細

〈TOPICS〉 国内通信事業者として初めて、林野庁推奨の「木づかい運動ロゴマーク」を間伐材カタログスタンドで取得しました。

KDDI は、取扱説明書リサイクル活動を通じて、東日本大震災被災地域での支援を進めております。その一環として、「KDDI au 取扱説明書リサイクルの森 八戸」から排出した間伐材を用いたカタログスタンドを製作し、林野庁が推奨する国産材のみを利用した製品に付けられる「木づかい運動ロゴマーク」を国内通信事業者として初めて取得しました。
このカタログスタンドは、KDDI 本社ビル並びに東北総支社、KDDI デザイニングスタジオに設置しました。
今後も、ステークホルダーの皆さまに活動内容を幅広く知っていただき、取扱説明書リサイクル活動を通じて東日本大震災被災地域での環境に配慮した支援を続けて参ります。

生物多様性

KDDI 生物多様性保全の行動指針

KDDI は、「KDDI 生物多様性保全の行動指針」を策定し、この指針にもとづき、生物多様性保全への貢献を多角的に捉え、さまざまな機会を接点に活動を推進しています。

■事業活動における保全の実践
事業計画策定時に、関係する生態系や地域社会に及ぼす影響などに配慮します。
■関係組織との連携・協力
行政、NPO 等との連携、協力を深め、ICT を駆使した社会貢献活動に取り組みます。
■資源循環を推進
生物資源の枯渇防止や、自然環境悪化の抑制のため、資源循環に継続的・積極的に取り組みます。

ICT で Green（Green by ICT）

ガンジスカワイルカの音響観測

▶ ハイライト 4 Technology

お客さま・社員と Green（Green Road Project）

DATA 環境保全活動に参加した社員

2012 年度：383 名 → 2013 年度：949 名

全国各地で取り組む KDDI の環境保全活動（一例）

場所	2013 年度の主な活動
北海道	「森林再生ボランティアの森 樽前山麓」の下草刈活動
北海道	「森林再生ボランティアの森 支笏湖畔山麓」の下草刈活動
宮城	かじか村森林保全ボランティア活動
宮城	東北地区「気仙沼漁協ボランティア活動」
東京	高尾山環境保全ボランティア活動
石川	クリーン・ビーチいしかわ活動
石川	浅野川清掃活動
長野	「KDDI 取扱説明書リサイクルの森」森林整備ボランティア活動
愛知	表浜海岸清掃活動
京都	天王山森林保全ボランティア活動
鳥取	鳥取県日野川の清掃活動
徳島	日和佐クリーン・ビーチ活動
香川	尾の瀬山 環境保全活動
愛媛	里島めぐり 2013 みかんの日ウォーキング&ビーチクリーニング活動

高尾山での環境保全活動

KDDI は、2013 年 6 月、8 月、12 月の 3 回、高尾山（東京都八王子市）で環境保全活動を行いました。
関東地区では 2013 年度から高尾山を長期的な活動場所として指定。KDDI グループ社員とその家族らがボランティアとして参加し、高尾グリーン倶楽部（高尾山を中心に活動する自然保護団体）と協働で、ヒノキ林での除伐・間伐、間伐材を利用した木工作業などに汗を流しました。

間伐作業に取り組む KDDI 社員

沖縄セルラー電話株式会社のサンゴ保全活動

サンゴの苗付けの様子

沖縄セルラー電話株式会社では、環境保全活動の一環として、沖縄県読谷村のサンゴ養殖施設「サンゴ畑」にある「au のサンゴの池」をはじめ、サンゴ礁保全活動の継続的な支援のために、使用されない携帯電話を 1 台回収するごとに 35 円を寄付する「ケータイ 35 リサイクル」を 2010 年から実施しています。
2013 年 5 月には「ケータイ 35 リサイクル」3 年目の活動による総額 468,090 円を、特定非営利活動法人アクアプラネットへ寄付しました。寄付金は、サンゴ礁の再生活動や、サンゴの苗の育成事業などに活用されています。また、サンゴ畑は、県内小学校の児童生徒を対象としたサンゴの苗作りから成長を見届ける体験学習にも役立てられています。

グリーン購入法への対応

「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」(2000 年制定。以下「グリーン購入法」と呼称します）および「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」が要求する基準への KDDI の対応状況に関する情報を提供します。

グリーン購入法 対応状況（60KB）
対応機種一覧（72KB）
❏ 製品ラインアップ

エコ ICT マーク

取得したエコ ICT マーク

「ICT 分野におけるエコロジーガイドライン協議会」（注） が定めるエコ ICT マークを取得し、環境配慮および環境負荷軽減への取り組みの向上に努めています。

注）ICT 機器およびデータセンターを調達する際に参照すべき省エネ指標の制定などを目的とした協議会。社団法人電気通信事業者協会、社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会、特定非営利活動法人 ASP・SaaS インダストリ・コンソーシアムで構成される。

電気通信事業者による CO_2 排出削減の取り組み自己評価チェックリスト

事業者名: KDDI 株式会社

〈必須項目〉

		評価項目	実施の有無・取り組みの内容
環境自主行動計画の作成等	1	CO_2 排出削減を目的とした各種取り組みを記載した環境自主行動計画を策定・運用しているか。	「KDDI 環境憲章」にもとづき中期環境保全計画を策定、運用している。 ▶ KDDI 環境憲章・行動指針
	2	環境自主行動計画に、CO_2 排出削減を目的とした各種数値目標を記載した具体的な取り組みを盛り込んでいるか。	第 3 期中期環境保全計画（KDDI GREEN PLAN 2012-2016）で、以下の数値目標を定めている。 ・2016 年度の電力消費量を省エネ対策を講じない場合より 30%抑制する。 ・2016 年度の加入者あたりの電力消費量を 2011 年度比 15%削減する。 ・2012 年度末までにトライブリッド基地局を 100 局に拡大する。（目標達成） ▶ 第 3 期中期環境保全計画 ～「KDDI GREEN PLAN 2012-2016」～
	3	環境自主行動計画を社内外に公表するとともに、社員への周知・啓発活動を行い、環境意識向上に努めているか。	・中期環境保全計画はサステナビリティレポート（旧 CSR&アニュアルレポート）や企業ホームページにて社内外に公表している。 ・社員への啓発は e-learning や社内講演会などを随時実施している。 ❏サステナビリティレポート ▶ 環境教育
	4	環境自主行動計画に記載した各種取り組みの実施状況・達成状況を一般に公開しているか。	サステナビリティレポート（旧 CSR&アニュアルレポート）や企業ホームページにて、中期環境保全計画達成に向けたトレンド目標の達成状況を公開している。 ▶ 環境活動 〈重要課題 3〉 地球環境保全への取り組み

		評価項目	実施の有無・取り組みの内容
調達に関する取り組み	5	ICT 機器、データセンターについて、省エネを勘案した調達基準を作成し、それに沿った調達を行っているか。	「KDDI グリーン調達ガイドライン」に沿った調達を行っている。 「KDDI グリーン調達ガイドライン」の策定（245KB）
	6	オフィスで利用する事務機器、物品、物流について、グリーン購入など省エネに配慮した調達を行っているか。	「KDDI CSR 調達方針」に則り、グリーン購入を推進している。 ▸ お取引先さまとともに
推進体制	7	CO_2 排出削減の取り組みについて、担当部署もしくは担当者を設けているか。	社内組織に CSR・環境推進室を設置。
	8	環境自主行動計画に掲げた目標等の実施状況・達成状況について、適切に把握するとともに内部監査等を行う体制をとっているか。	環境 ISO のマネジメントシステムにて、実施状況・達成状況の把握、内部監査によるチェック・改善を行っている。

〈任意項目〉

		評価項目	実施の有無・取り組みの内容
その他の環境対策の取り組み	9	省エネの取り組み以外に環境に配慮した取り組みを行っているか。	3R 推進も重要な課題とし、以下について積極的に取り組んでいる。 ・通信設備のリサイクル推進、再資源化率向上。 ・使用済携帯電話リサイクル推進、再資源化率向上。 ・Green by ICT による紙資源の削減。（WEB de 請求書、KDDI ペーパーレス FAX サービス、au 携帯電話の取扱説明書スリム化や個装箱小型化など） ・オフィス廃棄物の削減、再資源化率向上。 また、生物多様性への対応などにも取り組んでいる。 ▸ 循環型社会 ▸ 低炭素社会 ▸ 生物多様性への対応
	10	地域社会と連携した環境保全の活動を行っているか。	社員やお客さまとともに全国で環境保全活動を実施。 ▸ 環境保全活動の実施

労働慣行 〈重要課題 4〉 多様な人財の育成による活力ある企業の実現

誰もが個々の能力を発揮できる働きがいのある企業を目指し、人財育成やより良い職場環境づくりに努めています。

▸ ダイバーシティの推進

ダイバーシティ推進を持続的な企業成長のための経営戦略の一つと捉え、社員の個性を尊重し、画一的な「型」にはまることを強要せず、すべての社員がお互いの違いを認め合い、個人の能力を発揮できる組織・環境づくりを目指しています。

▸ 多様な働き方の推進

すべての社員が仕事で持てる力を発揮すると同時に、仕事と育児や介護などの両立を実現するため、テレワーク勤務など多様な働き方を支援するさまざまな制度を整えています。

▸ 社会対話および職場環境の改善

経営層と社員・労働組合がダイレクトにコミュニケーションする場を定期的に設け、社内の課題やニーズを把握し施策に反映する仕組みづくりを行っています。

▸ 労働安全衛生

社員の心身の健康を維持するため、健康診断結果の有所見者およびメンタルヘルス不調者への取り組みを推進しています。

▸ 人財育成

社員一人ひとりが、プロフェッショナルとしての能力・スキルを高められるように、研修プログラムやキャリアをサポートする制度を整備し、常にチャレンジする心を持ち、現状を変革していく人財の育成を行っています。

▸ 雇用データ

社員数、採用数など就業や雇用に関するデータを掲載しています。

ダイバーシティの推進

ダイバーシティの考え方

「KDDI フィロソフィ」第 1 章目指す姿の 1 項に「ダイバーシティが基本」を掲げ、性別・年齢・国籍・障がいの有無・信仰など、多種多様な個性や価値観をお互いが尊重し、理解しあうことが、会社の持続的な成長に不可欠であると明記し、全社でダイバーシティを推進しています。

社内公募したダイバーシティのシンボルマーク

ダイバーシティの推進体制

2008 年 4 月に人事部内にダイバーシティ推進室を設置し、女性活躍、多様な働き方、障がい者社員の活躍など全社的な推進に取り組んでいます。
ダイバーシティの理解浸透に向け、ダイバーシティの概念・考え方や、ダイバーシティの推進を考える上でのヒントとなるメッセージをまとめた『KDDI のダイバーシティ』ハンドブックを社内イントラネットに公開しています。
また、2013 年度は、ダイバーシティに関する理解促進や最新情報の提供を目的としたセミナー「ダイバーズ Café」を 5 回開催しました。

『KDDI のダイバーシティ』ハンドブック

女性リーダーの育成・登用

女性が会社の意思決定の場に参画することで企業力の強化を図ることを目的に、2012 年度から女性リーダーの育成に注力しています。具体的な数値目標として、2015 年度に組織のリーダー職で人事評価権限を持つライン長（注 1）に女性を 90 名（女性ライン長比率 7%）登用することを目標に掲げています。このため、2012 年度から女性ライン長登用プログラムを開始し、職場育成、集合研修、勉強会、ロールモデルとのコミュニケーションなどのプログラムを展開し、集合研修では、社長をはじめとした経営層がラウンドテーブルに参加し、受講者のプレゼンテーションに対する講評を行っています。また、2013 年度は現職の女性ライン長に対し、本部長によるメンター制度をトライアル実施しました。
さらに、女性リーダーの育成のため、その基盤となる女性管理職育成の拡充にも努めており、2013 年度末の KDDI の女性管理者数は 140 名、8 年連続で増加しました。

注 1）組織のリーダー職で、人事評価の権限を持つ管理職のこと

女性管理職関連データ （2014 年 4 月現在）

女性管理者数	139 名
女性ライン長	52 名
女性役員数	1 名

▶ ハイライト 2 Diversity

〈VOICE〉 2014 年 4 月 1 日、KDDI で初の女性役員（理事）が誕生

キャリアプランを考えたきっかけ

入社当時、キャリア志向は持っていませんでしたが、総合職への転換時に人事担当者から女性が総合職で働くことについて説かれたことがひとつの転機となりました。その後、上席者から他企業の女性幹部と交流を図る機会を設けていただいたことなどが刺激となり、社外のさまざまな働く女性とネットワークを構築していくなかで、自身のキャリアプランを考えるようになりました。KDDI で出会った上司や仲間が多くのキッカケを作ってくれたことに感謝しております。

理事
経営管理本部 財務・経理部長
最勝寺 奈苗

女性管理職育成について

女性には、責任感が強すぎるあまり、周囲への影響を気にしすぎて思い切った行動ができない人がいます。そんな彼女たちの背中をうまく押してあげることが、上司や会社に求められていると感じています。性別を特に意識してのことではありませんが、管理職前の社員には、「作業の完璧性」だけを求めるのではなく、「判断の的確性」を磨く機会をより多くつくるよう心掛けています。また、本人のキャリアと会社としての人財最適化のためには、優秀な人財を手放したくないですが、機会をうまく捉えた人事異動も必要であると考えています。

女性社員の活躍推進

女性社員の活躍推進プロジェクト「Win-K」

「個人の持てる力や個性を十分に発揮できる職場環境の実現」を目的として 2007 年に、女性社員の活躍を推進するため社長直轄の社内横断プロジェクト「Win-K（ウィンク）」を発足し、継続して活動を行っています。

2013 年度は女性管理職登用の促進を目的に、女性ライン長 5 名がメンバーとなり、女性が管理職として活躍するための課題解決に取り組み、2014 年 3 月には上司と女性管理職候補がペアで参加するセミナーを開催しました。

社内公募したプロジェクトマーク

雇用機会の拡大

障がい者雇用の促進～KDDI チャレンジド～

携帯電話分解作業の様子

障がいのある方の雇用機会の拡大を目的として KDDI は、2008 年に KDDI チャレンジドを設立しました。
同社は、障がいのある社員各々の「できる」に着目し、それぞれの状況に適した労働環境を整備することで、一人ひとりが活躍できる業務・職域の拡大・創出を目指しています。
障がいのある 44 名（2014 年 3 月末）の社員が、KDDI グループから受託した携帯電話端末手分解作業、業務用携帯電話の保守業務、経理業務、PC キッティング(注 2)業務、施設管理業務、リフレッシュルームの運営業務などを行っています。
2013 年度は、2018 年度に雇用が義務付けられる精神障がい者の雇用拡充に向けた新たな職域拡大を行いました。
また、KDDI グループにおいては、新入社員研修で KDDI チャレンジドでの職場体験を通じて、障がいのある社員とともに働く機会を設けています。

注 2）PC の OS セットアップやアプリケーションのインストール作業などを行うこと

▶ ハイライト 7 Person
❏ KDDI チャレンジド

障がいを持つ社員の支援

2013 年度は、会社生活で不便を感じている事や障がいの状況の変化などを把握するため、障がいを持つ社員全員を対象としたアンケート調査を行いました。
ここで出された意見をもとに、職場へのヒアリング、環境改善への取り組みなど障がいを持つ社員の支援に役立てています。

聴覚障がいを持つ社員への支援

2013 年度に聴覚障がいを持つ社員への支援を改善するため、「聴覚障がい社員とのコミュニケーションガイド」を発行しました。これは、聴覚に障がいを持つ社員も参加したプロジェクトチームが制作したもので、手話通訳等の利用ルールを明確化し、職場での要約筆記のサポート方法などを分かりやすく解説した内容となっています。

〈VOICE〉 ノーマライゼーションの理念浸透に向けて

聴覚障がいを持つ社員は、耳から入る情報が思うままに収集出来ず、大勢の発言が飛び交う会議や打合せの内容を把握することが出来ない状態で健常者と仕事をすることに、とても不安を感じています。ガイド制定にあたっては、聴覚に障がいを持つ社員 3 名が加わり、「耳の代わりに情報を共有できる方法は何か」を話し合いました。人間の指紋が同一でないのと同様に、聴覚障がいも同一ではありません。まずは一緒に働く仲間が、聴覚障がいについて理解を深めることからはじめ、情報保障（注 3）のあり方までを網羅した「コミュニケーションガイド」を作成・発行しました。このガイドを通じて職場へのノーマライゼーションの理念が浸透してゆくことを願っています。

総務・人事本部 人事部
池田 紅子

注 3）情報保障：身体的なハンディキャップにより情報を収集することができない方に対して、代替手段を用いて情報を提供すること。

シニア人財の活躍促進

KDDI は、60 歳で定年を迎えた社員が、最長 65 歳まで嘱託社員として働ける「定年再雇用」制度を設けています。この制度では、職種・業務を本人の意思で選択できるよう公募形式を採用しており、OB・OG がさまざまな職場で自身の経験や能力を生かせる仕組みを取り入れています。
そのほか、50 歳前半の方を対象に 55 歳以降の働き方や、モチベーションマネジメントを考える場として、キャリア開発支援のセミナーも実施しています。

非正規雇用社員から正規雇用社員へ

KDDI は量販店等の店頭でスマートフォンや au ひかりといった KDDI 商材を販売いただく方をセールスアドバイザーとして直接雇用しています。実際に店頭でお客さまと接するセールスアドバイザーは当社にとって非常に重要な存在であり、各種研修制度や資格制度を充実させ、キャリア形成支援や働き甲斐のある職場環境を構築しています。
その中で、将来の活躍の場を広げてもらうため正社員登用制度を設けており、2013 年度実績では、合計 23 名が正社員に登用されました。

LGBT への対応

KDDI は、2014 年 1 月に LGBT（注 4）の基礎知識を学ぶ社員向けセミナーを開催しました。日本国内では性同一性障害者の性別変更に関する法律があり、また海外では同性婚が認められる国や地域が増加するなどの動きが見られる一方、こうした人権に対する企業内での理解浸透や対応はまだ十分とはいえません。こうした実態を社員に知ってもらうため、NPO 法人虹色ダイバーシティ代表の村木真紀氏をお招きし、LGBT に関わる基礎知識の講演と支援者（＝アライ: ally）となるためのワークショップを行ったものです。
参加者からは LGBT 人口が約 5％も存在することの驚きや、海外の先進事例について高い関心がよせられました。

注 4）LGBT: L=レズビアン、G=ゲイ、B=バイセクシャル、T=トランスジェンダーの総称

多様な働き方の推進

「多様な働き方」に対する考え方

業務効率化を図り、スピード感を持って計画的・効率的な業務を行うことで仕事と育児・介護等の時間も確保できる「多様な働き方」を実現する制度を各種取り揃えています。

仕事と育児・介護の両立支援制度

KDDI は、出産、育児、介護などの状況におかれても仕事との両立ができるよう、産前産後休暇、育児休職、育児短時間勤務、子の看護休暇をはじめ、介護休職、介護休暇や介護短時間勤務などの育児・介護と仕事の両立支援に向けた幅広い制度を導入しています。
また、育児休職中の社員については、休職期間専用の Web サイトを利用し、上司との連絡や e ラーニング受講など休職中も不安なく過ごすことができるシステムも導入しています。
さらに、変形労働時間制を活用し、限られた就業時間内で状況に合わせた柔軟な働き方ができる環境も整えています。これらの制度を活用することで、育児休職を取得した社員のほぼ 100%が復職しています。また、出産や介護などを理由に退職した社員の再雇用制度も整えています。

仕事と育児 両立のための制度

女性のみ利用可　男女共に利用可　男性のみ利用可

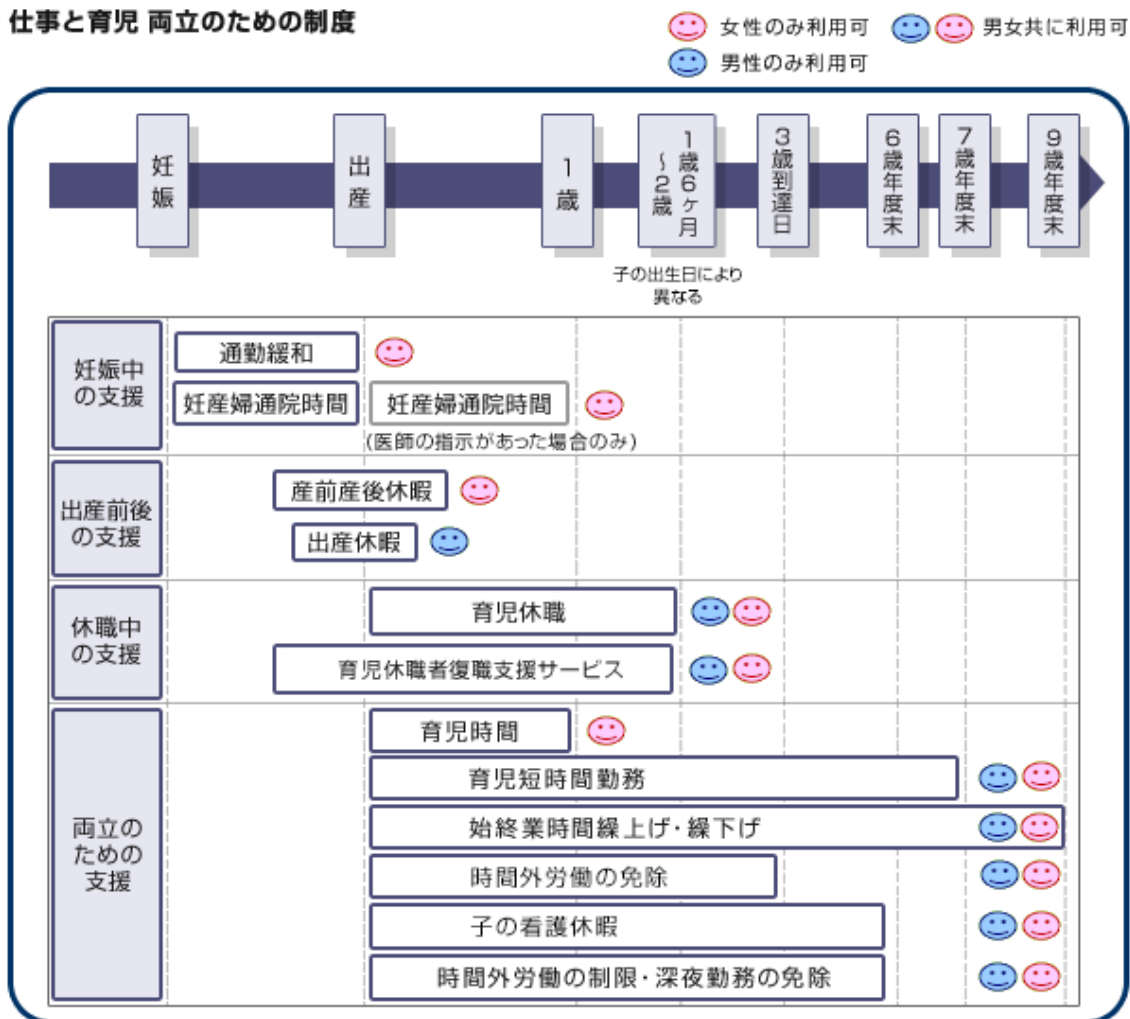
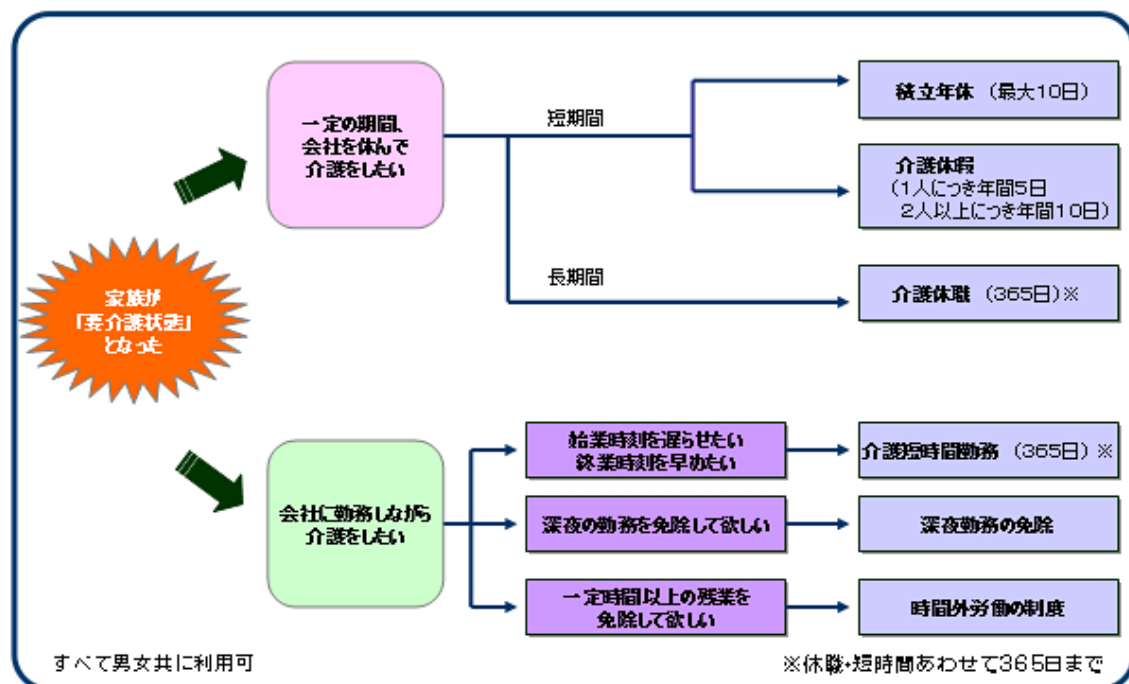
妊娠　出産　1歳　1歳6ヶ月～2歳　3歳到達日　6歳年度末　7歳年度末　9歳年度末

子の出生日により異なる

妊娠中の支援
通勤緩和
妊産婦通院時間
妊産婦通院時間
(医師の指示があった場合のみ)

出産前後の支援
産前産後休暇
出産休暇

休職中の支援
育児休職
育児休職者復職支援サービス

両立のための支援
育児時間
育児短時間勤務
始終業時間繰上げ・繰下げ
時間外労働の免除
子の看護休暇
時間外労働の制限・深夜勤務の免除

仕事と介護 両立のための制度

育児休職からの復職サポート

KDDI は、復職前の育児休職者を対象に、仕事と育児を両立しながら業務成果をあげるために必要な情報の共有や、職場復帰に対する不安を解消することを目的とした「育児休職復職前フォーラム」を開催しています。また、2012 年度からは復職予定者の上司に対するセミナーも実施し、仕事と育児を両立しながら業務成果を出している社員のヒアリング結果の紹介や、すでに復職者を部下に持つ上司によるディスカッションなど、ワーキングマザーがキャリア形成をしていくために必要な情報を共有する機会を設けています。

復職者向けフォーラムの様子

〈TOPICS〉「イクメン」のためのワークライフマネジメント開催

2014 年 2 月、育児に積極的に参加する男性、通称「イクメン」を対象としたセミナーを実施しました。セミナーでは、育児や家事に積極的に参加し、かつ仕事でも高いパフォーマンスを発揮していくためのワークライフマネジメントのポイント、自分も成長していくためのメンタリティ、家族とのより良いコミュニケーションなどを学びました。受講者からは、「家庭で子供と仲良くなる方法も、会社でチームワークが上がる方法も、マネジメントの根本は一緒なんだと気付かされた」といった声がよせられました。

「家事育児分担度シート」に挑む社員

仕事と介護の両立支援のために

2012 年度に引き続き、介護問題に対して社員の意識を高め、仕事との両立について考え、備える場として「仕事と介護の両立講座」を 2013 年 11 月 11 日の介護の日に開催しました。同講座では、介護に備える基礎知識や KDDI の介護制度などを学び、社員の介護に関する理解を深めました。
また、2012 年 7 月に介護に直面した際や将来の備えとして利用できる社内制度を分かりやすく示した「仕事と介護の両立支援ガイドブック」を発行し、制度の有効な活用推進を図っています。なお、本ガイドブックをスマートフォンで閲覧できる環境も整えています。

次世代育成支援認定マーク（くるみん）の取得

2009 年 7 月、次世代育成支援対策に取り組んでいる企業として、厚生労働省より認定を受け、「次世代育成支援認定マーク（愛称: くるみん）」を取得しました。社員に対する仕事と家庭の両立支援のための取り組みを計画・実行した結果、育児に関する制度の拡充や、テレワーク勤務制度の導入などの成果が評価され、認定マークの取得にいたりました。今後も、両立支援に加え、一人ひとりがイキイキと働くことができる環境づくりを進めていきます。

評価された取り組み
1. 育児に関する現行制度の見直し、新制度導入
2. 育児休職者が職場復帰しやすい環境の整備
3. 介護に関する現行制度の見直し
4. 所定外労働の削減
5. 働き方の見直しに資する多様な労働条件の整備
6. 女性の活躍推進や性別役割分担意識の是正

取得した「くるみん」マーク。
赤ちゃんが大事に包まれる「おくるみ」と、「職場ぐるみ・会社ぐるみ」で子供の育成に取り組もうという意味が込められています。

多様なワークスタイル

テレワーク勤務制度（在宅勤務）

KDDI は、柔軟な働き方の実現および業務効率の向上を目的としたテレワーク勤務制度を導入しています。
2011 年 6 月からは、災害発生時やそのほかの都合で出社制限が必要な場合でも業務が維持できるよう、ネットワーク設備を拡充し、全社員が柔軟に利用できるような制度に改定しました。

テレワーク勤務制度の利用

変形労働時間制

労働時間の有効活用を図るとともに、生産性の向上と長時間労働の防止を実現するため、業務量に応じて 1 カ月および 3 カ月単位の所定労働時間を変更できる「変形労働時間制」を導入しています。2011 年 5 月には、育児・介護の短時間勤務者にも 1 カ月単位の本制度が適用され、柔軟な働き方が選択できるようになりました。

裁量労働制

KDDI は、2012 年 10 月 1 日に裁量労働制を導入しました。裁量労働制の導入については、労働基準法の主旨に則り、労使間にて職種単位で導入可否を協議し決定しています。

長時間労働の改善のための取り組み

KDDI は長時間労働の改善策として「ノー残業デー」の促進に注力しています。
毎週水曜日をノー残業デーと設定し、特に第 2・3 水曜日は強化日とし原則、残業を禁止しています。さらに、ノー残業デーの部門別実施率をイントラネットで開示し、社内啓発に努めています。
また、産業医と人事担当者が、長時間労働者の対象者全員と面談を行い、健康管理の徹底も図っています。

社会対話および職場環境の改善

社会対話（健全な労使関係の構築）

「ユニオン・ショップ協定の締結」

KDDI は、KDDI 労働組合とともに、社員の幸福・会社の発展に努力し「より良い KDDI をつくる」ことを目的に、労働環境の改善などさまざまな課題について定期的に協議を行い、健全な労使関係の構築に努めています。2011 年 12 月には、管理職・嘱託社員を除くすべての社員が、KDDI 労働組合に加入することを義務付ける「ユニオン・ショップ協定」を締結し、労使一体となる関係を構築しています。
また、2013 年 11 月には、会社の一体感醸成を図るため、KDDI 労働組合との共同開催による初のスポーツイベント「KDDI スポーツフェスティバル 2013」が栃木県小山市の当社敷地で開催されました。当日は、全国から社員やその家族が参加したほか、社長をはじめ当社役員も参加し、職場対抗駅伝レースや綱引き・大玉送りといった競技を通じて、社員間および家族間の親睦を深めました。

「労働組合との対話（労使協議等の開催状況の開示）」

2013 年度の労使協議は、計 32 回実施し、労使間の意思疎通を図っています。労使協議などの開催状況については、随時、KDDI 労働組合から組合員に情報が開示されています。

働きやすい職場づくり

社員意識調査「KDDI 解体新書」

KDDI は、毎年、全社員対象の意識調査「KDDI 解体新書」を実施しています。
2013 年度は、1 年間の社員の意識・行動の変化と組織風土の経年変化について、現状と課題を探りました。社員の仕事や職場業務のスピードアップ、上司からの方針・意思伝達などは改善が見られ、全社の一体感を感じる社員が大幅に増加しました。一方で業務上のコミュニケーションが不足している点、職場による意識の差があることが浮き彫りになる結果となりました。
この調査結果は、イントラネットや社内報で全社員へ公開し、社員から役員にいたる各階層別研修の課題として取り上げ、さらに全社でのコミュニケーション推進施策の実施や、各職場単位での課題とあわせた施策の実施など、職場におけるコミュニケーションの活性化に役立てています。

企業アクセシビリティ・コンソーシアムへの参画

KDDI は、2013 年 9 月に設立した一般社団法人企業アクセシビリティ・コンソーシアム（Accessibility Consortium of Enterprises (ACE)）に発起メンバーとして参画しました。
同団体は、『障がいというダイバーシティを活かした新たな価値の創造と企業風土の変革、そしてインクルーシブな社会の実現を目指し、企業の成長に資する新たな障がい者雇用モデルの確立と、企業の求める人材の社会に対する発信』を目的とし、2014 年 3 月現在、24 社の企業が参加しています。なお、KDDI 会長の小野寺正が ACE 理事に就任しています。

職場環境整備

「職場環境向上プロジェクト」の実施

KDDI は 2011 年度から、「明るく活気があり、しかも引き締まった職場づくり」を目指した「職場環境向上プロジェクト」を積極的に進めています。社員意識調査などの結果を踏まえ、「挨拶の励行」「朝礼の実施」「全員参加の一斉清掃」の 3 つを主な取り組みとして全社で継続的に推進しています。

本社ビルで行われたあいさつ運動の様子

お客さまのご案内をよりスムーズに

KDDI は、当社にお越しいただいたお客さまをよりスムーズにご案内できるよう、KDDI 本社（東京都千代田区）1 階エントランスに無人の自動受付機を設置し、有人の受付を介さずご入館いただけるようになりました。
また、来客用会議室には、会議室管理システムを導入し、お客さまをスムーズに案内する電子案内板の設置や、会議室の入退室管理と社内イントラ上での会議室予約システムを連動させ、会議室の有効利用を図っています。

社内情報共有強化のための取り組み

KDDI は、社内の情報共有を強化するため、ストリーミングや社内 SNS（注）などのコミュニケーションツール拡充に取り組んでいます。社員が自席の PC にて、会社の方針発表などをライブやオンデマンドで視聴することや、各社員の意見、他部門の情報、会議資料を簡単に閲覧できるよう環境を整備しています。これにより経営層からのメッセージや社内の情報を円滑かつ迅速に共有することが可能となっています。

注）Social Networking Service: 人と人との交流を目的にしたウェブサービス

KDDI フィロソフィの浸透

「KDDI フィロソフィ」にもとづき全社員が行動するようアプリケーション・ポスターなどのツール作成や同ツールを使用した浸透活動の実施、また各組織が工夫をこらしたグループ単位での活動等を実施しています。さらに全社員が組織や部門を超えて参加する勉強会も社員が企画・実施しています。この活動を通じて、全社員が会社の方向性や価値観を共有し、結果として社員一人ひとりの成長や、会社の持続的発展を目指しています。

DATA 2013 年度の勉強会実施回数/参加延べ人数

861 回／39, 209 人

PM2.5 対応

KDDI は、2013 年度に中国･インドに赴任している社員とその家族に対する健康管理のため、PM2.5 に対応した空気清浄器の新規購入補助を行いました。また同時に、中国に赴任している社員とその家族および現地採用の社員とその家族への PM 2.5 に対応したマスクの配布を行いました。

AED 設置・講習会

KDDI は、本社ビルおよび全国の事業所に AED を設置し、AED 講習会を 2013 年度は 188 回実施し、合計 3,361 名の社員が受講しました。

社内コミュニケーションの推進

「社長賞」「MVP 賞」「業務品質向上賞」などの表彰式を開催

KDDI は、社員を対象とした表彰制度を導入し、社員のモチベーションアップ、連帯感の向上を図っています。
2013 年 7 月には、2012 年度を対象期間とした表彰式を開催し、「社長賞」「MVP 賞」「業務品質向上賞」の表彰を行いました。「社長賞」に 8 件、「MVP 賞」に 3 件、「業務品質向上賞」には 1 件が選ばれました。

表彰式の様子

労働安全衛生

心身ともに健康な職場づくり

社員の健康管理の充実

リフレッシュルームの様子

KDDI は、法定項目以上に詳細な検査項目の健康診断を行っています。また、定期健康診断における「有所見者」への産業医による健康指導や、「特定健康診査・特定保健指導」にも対応し、生活習慣病予防を強化しています。さらに、健康保険組合と連携して、疾病の重症化予防のための施策（「データヘルス計画」）を推進しています。
社員の健康維持・回復を目的にヘルスケアルームやリフレッシュルームを開設しています。ヘルスケアルームでは、体調不良時の一時的な休養や、簡単な応急処置、健康相談などを行っています。リフレッシュルームでは、国家資格を持つマッサージ師（ヘルスキーパー）により、疲労回復や腰痛・首肩のこり・目の疲れなどを改善し、社員および派遣社員の健康促進を支援しています。

メンタルヘルスケアの推進

社会的にも増加傾向にあるメンタルヘルス不調者に対して、「社員相談センター」でのカウンセリングなどを通して、セルフケアやラインケアを積極的に実施しています。
また、一定時間以上の所定外労働を行った社員に対して産業医や産業保健スタッフによる問診を継続して行い、必要に応じて産業医の面談を実施するなど、メンタル不全の予防に努めています。
さらに、セルフケアやラインケアに関する e ラーニングを積極的に行うほか、新卒入社後 3 年間はストレスチェックを行い、本人にフィードバックしています。さらにメンタルヘルス情報を集約したポータルサイト「ココロの保健室」をイントラネットに開設するなど、メンタルヘルスケアに向けた施策を実施しています。

私傷病休暇・休職からの円滑な職場復帰

心身の疾病による休暇や休職から職場への復帰に際しては、産業医が復帰者と復帰者の上司と面談を行うほか、復帰者が心身の負担を軽減してスムーズに職場に復帰するための短時間勤務、復帰者の上司サポートなど、職場復帰支援制度により、産業医と職場が連携し、円滑な職場復帰ができるように努めています。

労働安全衛生

KDDI は、労使で企画・運営する「安全衛生委員会」を各事業所に設置し、防災・交通労働災害などの労働安全、労働衛生に対する意見交換を実施し、社員の健康維持と労働災害発生防止に努めています。また、各事業所との情報共有により、早期に各地の状況に応じた対策を行うことで、未然防止を図っています。

▶ 労働災害件数

安全運転講習会の実施

KDDI は、業務で車両を使用する社員を対象に「安全運転講習会」を全国で行っています。
2013 年 9 月より、一部の社用車において、車両運行管理システムを導入しました（2014 年度からは全社用車に導入）。同システムにて、社用車の運行状況やドライバーの運転状況のデータを記録し、運転者に注意喚起することで、運転者の安全運転の励行、交通事故防止に効果を上げるとともに適切な車両運行管理を実施しています。
KDDI は、今後も全国各地での交通安全啓発活動を推進し、交通ルールの遵守、正しい交通マナーの実施を習慣づけ、交通事故の撲滅に努めていきます。

人財育成

人財育成制度

ミッショングレード

2013 年度より管理職を対象に導入したミッショングレード制度は、ライン長が属するマネジメント役割と、非ライン職の属するプロフェッショナル役割を明確にし、その大きさに応じて等級を設定しています。過去の実績の積み上げげによる評価ではなく、現在担っている職務遂行上の責任・権限・成果の影響度合いなどの役割の大きさで等級を決定する仕組みであり、会社貢献度の大きい社員ほど報われる報酬体系となっています。

目標管理制度

非管理職を対象にした目標管理制度は、会社・組織の目標と個人の目標を統合し、社員一人ひとりが自己の成長と能力向上に合わせた「個人目標」を上司との面談を通じて設定しチャレンジする制度で、人事評価とも連動しています。また、目標達成のためのプロセスとなる立案力なども評価項目に入れ、より公平で透明性の高い人事評価を推進しています。

役員「補佐」職位の新設

会社の経営手法を学ぶため､取締役の補佐役として業務を行う職位を 2011 年度に新設しました。取締役が出席する会議などにはすべて同席し、経営者の考え方を間近で学ぶものです。2013 年度は、11 名が補佐職に就きました。補佐職経験後は、ライン長として各部門での業務にあたっています。KDDI の経営手法を直接取締役から学ぶ機会を与えることで、明日の KDDI を担う人財を育成します。

▶ ハイライト 2 Diversity

ジョブローテーション制度

複数の業務、部門を経験することにより、社員個々人の職域の拡大と適合を探求する「チャレンジローテーション」と、個々の専門性を深掘りし、さらにそれを伸ばすことにより会社に一層貢献することを狙いとする「プロフェッショナルローテーション」を設けています。

セルフキャリアプロデュース（SCAP）

2008 年度から、社員のやる気およびチャレンジ精神喚起のため、自らの意思で異動をプロデュースできる制度「セルフキャリアプロデュース（SCAP）」を導入しています。これは、現所属で一定の業務経験を積み、評価を得た社員は選考の上、希望する部署へ異動できる制度です。

自己申告制度

KDDI では、社員一人ひとりがキャリアの棚卸しや個人の状況を申告する自己申告制度を導入し、毎年実施しています。所属長は、自己申告をもとに部下と面談を行い、コミュニケーション強化を図るとともに、キャリアプラン開発に活用しています。

資格取得支援

KDDI は、社員の知識・技術力の向上を図り、業務向上に資するため、会社が指定する資格習得を支援しています。自己啓発を賛助・奨励するため、資格取得に係る費用を資格を取得した社員へ支給しています。

e ラーニング

KDDI は全社共通の e ラーニングシステム環境「DO-JO」を開設しています。全社員が共通のプラットフォームを使い、オンラインコンテンツ学習を通じて自己研鑽に励んでいます。

グローバルな人財の育成

現地採用社員への研修と人財育成

グローバル化の波に迅速に対応すべく、KDDI グループでは、海外の現地採用社員に対する人財育成に力を入れています。KDDI フィロソフィの理解浸透を基本に、階層や能力に応じ、サービスの理解など実務スキルを身に付ける「実務レベル」研修から事業戦略理解とマネジメントスキルの向上を目的とした「中堅管理職研修」、そして拠点経営の主導的役割を担う人財を育成する「上級管理職研修」などを実施しています。また、海外の現地採用社員が期間限定で本社に勤務する「グローバル人財交流プログラム」により、海外拠点と本社の人財交流を推進しています。

海外勤務者実務研修の様子

海外出向者赴任前研修の実施

KDDI は、海外拠点での勤務を控えた社員に対する「海外出向者赴任前研修」を実施しています。研修では、海外出向者に必要な基礎知識を中心に海外における「KDDI フィロソフィ」活動、ガバナンス、リスク管理などの指導を行っています。また英語圏、中国語圏といった地域別の研修も実施し、ネイティブの講師による語学指導や現地での人間関係構築において注意すべき点など、赴任先で早期に実力を発揮する実践的な研修を行っています。

海外留学制度（大学派遣・インターンシップ（留職（注））派遣）

KDDI は、「ビジネス留学」と「専門留学」の 2 コースの海外留学制度を導入しています。
「ビジネス留学」は、海外の大学に 1～4 カ月在籍し、世界中のさまざまなビジネスパーソンと交流を行い、グローバルスタンダードなビジネス理論やフレームワーク、ビジネスの進め方などの修得を目的としています。また、昨年度よりビジネス実践力の修得を狙いとして、大学派遣プログラムに加えインターンシッププログラム（留職）の募集を開始し初回派遣者 1 名が選抜され 2014 年度の派遣準備を進めています。
「専門留学」は、海外の大学・専門機関などに約 1 年間在籍し、高度な専門知識修得、関係者との人的ネットワークを深めることを目的とした研修です。2013 年度は、6 名がこの制度を利用しました。

注）海外の NPO 団体に出向き、現地業務に参画するプログラムです。より広範囲な視野を若いうちに身につけ異文化圏でのビジネス力、ダイバーシティ力を高めるための制度です。

海外トレーニー制度

海外トレーニー制度は、海外拠点での営業活動、技術支援などの実務経験を通じて、多様な価値観や異なるビジネス習慣のなかでも円滑に業務を遂行できるグローバル感覚に優れた人財の育成を目的としています。
一定の勤務期間を経た若手社員を対象とし、原則 2 年間、世界各地の拠点に派遣します。職務は、派遣拠点の体制や本人の適性、希望などにより決定し、派遣終了後はトレーニー経験を活かせる部署への再配属を行います。
2013 年度は、12 名が、米国、欧州、東南アジア、東アジアの各国に派遣され、能力向上を図っています。

雇用データ

雇用状況の推移

	性別	2011 年度	2012 年度	2013 年度
社員数（名）（注 1）	男性 （うち管理職）	9, 001 (3, 453)	9, 034 (3, 609)	8, 648 (3, 752)
	（うち部長クラス）	−	−	334
	（うち課長クラス）	−	−	3, 418
	女性 （うち管理職）	2, 193 (113)	2, 197 (124)	2, 091 (140)
	（うち部長クラス）	−	−	11
	（うち課長クラス）	−	−	129
平均年齢（歳）	男性	41. 4	41. 8	42. 1
	女性	37. 7	38. 2	38. 6
平均勤続年数（年）	男性	16. 5	16. 8	17. 1
	女性	14. 8	15. 3	15. 6
退職率（%）（注 2）		0. 50	0. 84	0. 94
障がい者雇用実人数		246	285	300
障がい者雇用率（%）		1. 95	1. 91	2. 02

注 1)「社員数」は KDDI 在籍中の正社員に加え、受入出向社員を含めています。ただし管理職には、KDDI 在職中の正社員に加え、KDDI 社外へ出向している正社員を含めています。

注 2)「退職率」は、当該年度初月の正社員数における「当該年度の自然退職者数（定年退職者を除く依願退職者)」の割合を算出したものです。

採用数の推移

（名）

	性別	2011 年度	2012 年度	2013 年度
新卒	男性	151	171	189
	女性	60	69	62
	計	211	240	251
キャリア採用	男性	23	26	29
	女性	7	6	2
	計	30	32	31
定年再雇用	男性	37	75	68
	女性	5	6	6
	計	42	81	74

非正規雇用社員の推移

（名）

	2011 年度	2012 年度	2013 年度
派遣社員	4, 471	5, 128	4, 197
契約社員	179	1, 686	2, 850
計	4, 650	6, 814	7, 047

残業時間・有給取得実績

	2011 年度	2012 年度	2013 年度
平均残業時間（月）	31. 3 時間	28. 6 時間	29. 6 時間
有給取得率	70. 7%	69. 3%	59. 5%

育児・介護制度の利用実績

（名）

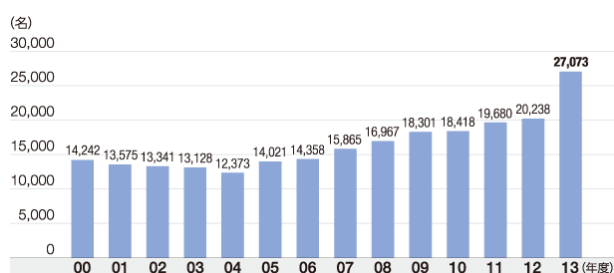
制度		性別	2011 年度	2012 年度	2013 年度
育児	産前・産後休暇	女性	143	157	169
	育児休職	男性	9	5	15
		女性	253	268	270
	育児休業復職率		100%	98. 2%	97. 2%
	育児短時間勤務	男性	2	2	2
		女性	342	357	378
	子の看護休暇	男性	634	638	520
		女性	322	370	362
介護	介護休職	男性	3	4	6
		女性	4	2	1
	介護休暇	男性	100	112	117
		女性	28	24	44
	介護短時間勤務	男性	0	1	2
		女性	2	1	0

労働災害件数

（名）

	2011 年度	2012 年度	2013 年度
負傷・疾病	44	33	14（注 3）
死亡	0	0	0
計	44	33	14
労働災害度数率	–	–	0. 48（注 3）

注 3）負傷・疾病件数及び労働災害度数率算定にあたり通勤災害は含んでおりません。
労働災害度数率＝休業災害被災者数/延べ労働時間数X1, 000, 000（少数第 2 位まで）

KDDI 発足以来の連結社員数の推移

人権

「KDDI 行動指針（基本原則)」に則り、人権を尊重した企業経営を目指してさまざまな取り組みを行っています。

▶ 人権に対する取り組み

すべての事業活動における人権と個性の尊重を定めた「KDDI 行動指針」のもと、社員一人ひとりの人権とプライバシーを尊重し、多様な価値観を認め合う職場づくりを目指しています。

人権に対する取り組み

人権に対する考え方

KDDI は、「KDDI 行動指針」において、すべての事業活動における人権と個性の尊重を基本原則と定めています。社員一人ひとりの多様な価値観を認め合い、性別・年齢・人種・出身・宗教・障がいの有無などに関わる差別的な言動や、暴力、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなどの人格を無視した言動を行わないことを明示しています。

KDDI 行動指針では、
・基本的人権の尊重、人権の平等を基本にしています。
・国内外の官公庁、国内外の政府系企業との関わりについて、もたれ合いや癒着ととられるような行動（贈賄、接待、違法な政治献金等）を禁止しています。

「KDDI 行動指針ハンドブック」

❏ KDDI 行動指針（基本原則）

啓発活動

KDDI は、基本理念である「KDDI フィロソフィ」をもとに国内グループ会社においても行動指針を策定し、グループ全体で考え方を共有し、啓発活動を行っています。
また、セクシャル・ハラスメントをはじめとする各種ハラスメントの防止についても「ハラスメント防止ガイドブック」を策定・配布し、イントラネットに情報を掲載するなど、啓発に努めています。相談窓口として、社外の専門カウンセラーによる「セクハラホットライン」、社内カウンセラーによる「社員相談センター」を人事部に設置しています。なお、相談者・申告者については、すべてのステークホルダーを対象とし、また申告者本人に不利益となることがないよう、守秘義務を徹底しています。

▸ 企業倫理ヘルプライン

人権教育

▸ CSR に関するリスクマネジメント国際会議への協賛・参加
▸ LGBT への対応
▸ 社会対話（健全な労使関係の構築）

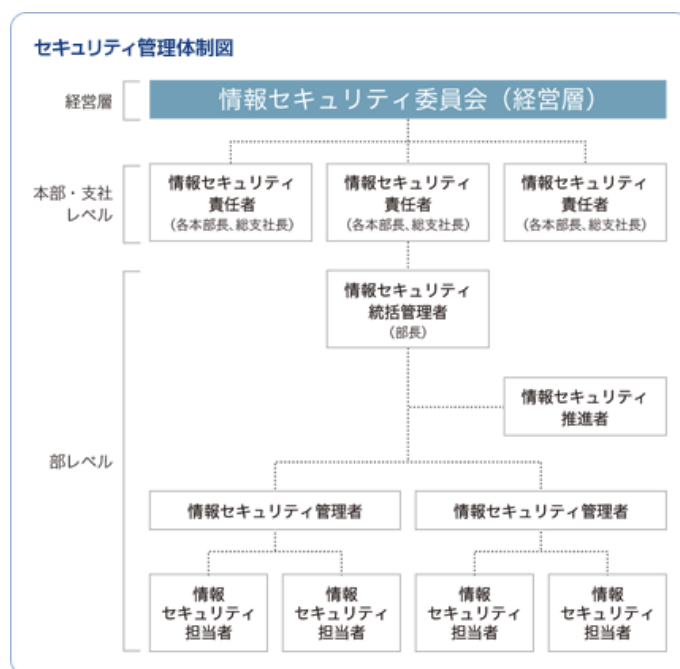
公正な事業慣行

情報セキュリティ、コンプライアンスの取り組みに加え、公正・公平な事業活動や適宜・適切な情報開示に努め、ステークホルダーの皆さまの信頼にお応えしていきます。

 ▶ 情報セキュリティ 情報セキュリティ強化のための各種施策をグループ全体へ迅速に展開できる体制を整備しています。	 ▶ コンプライアンス KDDI で働く一人ひとりがコンプライアンスを意識して行動するために、体制と環境の整備を推進しています。	 ▶ お取引先さまとともに お取引先さまとの相互理解と信頼関係の構築に努め、より良いパートナーシップによる公平・公正な取引を徹底しています。

情報セキュリティ

情報セキュリティについての考え方

KDDI は、経営層および営業・技術・コーポレートの各部門長を委員とする「情報セキュリティ委員会」を運営し、全社の情報セキュリティ管理状況を的確に把握するとともに、必要に応じて情報セキュリティ強化のための各種施策をグループ全体へ迅速に展開できる体制を整備しています。

情報セキュリティに関する基本方針「セキュリティポリシー」

KDDI は、情報に対する適切な管理を重要な経営課題として認識し、情報セキュリティを確保するための基本方針「セキュリティポリシー」を策定しています。情報漏えいリスクなどに対して常に適切な防衛措置を講じることにより、お客さまならびに関係者の信頼を得るよう本ポリシーを社内外に公開し、遵守することを宣言しています。

❏ セキュリティポリシー

個人情報保護に関する基本方針「プライバシーポリシー」

KDDI は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図るため、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインなどの事業分野別ガイドライン、そのほか関連する法令等を遵守するとともに、その基本方針である「プライバシーポリシー」を公開し、遵守することを宣言しています。

❏ プライバシーポリシー

情報セキュリティの強化

KDDI は、経営層および営業・技術・コーポレート各部門長を委員とする「情報セキュリティ委員会」を設置・運営し、全社の情報セキュリティ管理状況を的確に把握するとともに、情報セキュリティ強化のための各種施策を KDDI 本体、ならびにグループ全体へ迅速に展開できる体制を整備しています。
2009 年 4 月に、ISMS 認証（注 1）(ISO/IEC27001)を全社に拡大して以降、本 ISMS の維持活動を中心に、情報セキュリティの継続的改善を進めてきました。また、2012 年度は、2011 年度に制定した「KDDI グループ情報セキュリティ共通基準」にもとづき KDDI グループ会社の規程類の整備を実施しました。2013 年度以降は、グループ各社の規程に添った運用（PDCA サイクル）を適切に実施、またその状況を適宜監査していくことで、KDDI グループ会社への情報セキュリティ・ガバナンスの強化を継続的に進めています。

注 1）情報セキュリティに対する第三者適合性評価制度。情報セキュリティ全体の向上に貢献するとともに、国際的にも信頼を得られる情報セキュリティレベルの達成を目的とした制度

KDDI が取得している ISMS 認証

登録番号	組織名	初回登録日
IS 95253	KDDI 株式会社（注 2)	2005 年 6 月 7 日
IS 76406	KDDI 株式会社（運用本部）(注 3)	2003 年 7 月 4 日
IS 85329	KDDI 株式会社（情報システム本部）	2004 年 9 月 28 日

注 2）コーポレート、技術・営業、お客さまサポート部門および財団法人国際電信電話共済会（現: 財団法人 KDDI グループ共済会)、KDDI 健康保険組合、KDDI 企業年金基金、株式会社 KDDI 総研、KDDI まとめてオフィス株式会社を含む

注 3）日本通信エンジニアリングサービス株式会社を含む

ソーシャルメディアを通じた情報漏えいなどの事件・事故への対策

ソーシャルメディアの利用者拡大によって、企業の信頼が損なわれたり、個人のプライバシーがインターネット上にさらされるなどの事件・事故が多発していることを受け、KDDI では、すべての役員・社員がソーシャルメディアを利用するにあたって遵守すべき基本ルールを策定し、その周知・徹底を行っています。

メールの誤操作などによる情報漏えいへの対策

ビジネスを進める上で、電子メールは電話に代わる双方向コミュニケーションツールとして、もはや欠かせない存在となっています。しかしこれにともない、宛先、添付資料の間違いなどを原因とする情報漏えい事故の防止が、メール利用における課題となっています。
KDDI では、これらの課題を解決するために、「メールの自動転送（システム）禁止」「社外へメールを送信する際の添付ファイルの自動暗号化」「メール送信後の一時保留」「送付先の強制 bcc 化（メールアドレスの漏えい防止)」などの誤送信防止に対応した仕組みを導入し、メールの誤操作にともなう情報漏えい事故を防止する取り組みを強化しています。

コンプライアンス

コンプライアンスについての考え方

KDDI は、電気通信事業者として定められている「通信の秘密」をはじめ、法令遵守を企業経営の根幹と考え、コンプライアンスの体制整備と強化を進めています。また、全社員が常に高い倫理観を維持し、適正な職務の執行を図るため、企業理念である「KDDI フィロソフィ」および全社員の行動規範となる「KDDI 行動指針」を通じて、コンプライアンスに関する意識向上に努めています。
また、社員のさらなるコンプライアンス意識向上に向けての土壌作りのためには、社内の活発なコミュニケーション環境の構築が不可欠と考え、2013 年度は「職場見学会」や「出身地域別の懇親会」などを開催しました。

❏ KDDI 行動指針

コンプライアンス推進体制

コンプライアンス関連事項を審議決定する機関として「KDDI グループ企業倫理委員会」を設置し、啓発活動の方針策定やコンプライアンスに反する事項が発生した場合の対処、社外への情報公開、再発防止策などの検討を行っています。委員会の活動状況は、イントラネットを通じて全社員に公開しています。

コンプライアンスの教育・研修・啓発

DATA 管理者向けの研修実施回数

計 25 回 521 名参加（2013 年度実績）

また、上記とは別に全社員を対象に e ラーニングを 1 回実施しております。
KDDI は、各種研修にコンプライアンス講座を設け、社員の意識向上に努めています。

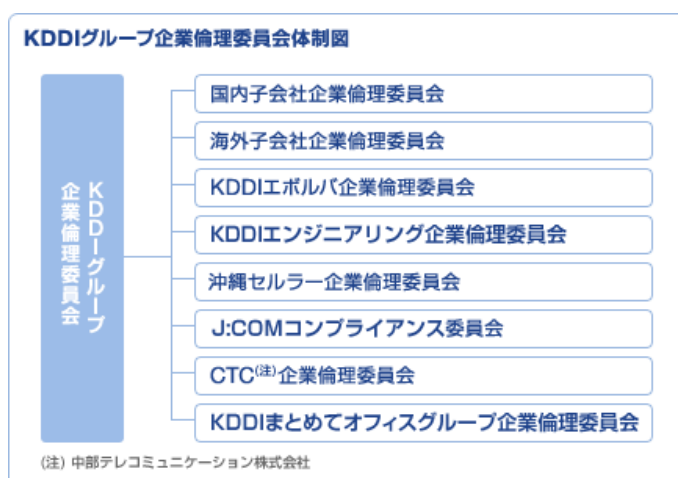
企業倫理ヘルプライン

全社員を対象とし、企業倫理や法令遵守についての疑問や悩みを相談する窓口として「企業倫理ヘルプライン」を設置しています。社内だけでなく外部の専門家と連携した窓口を開設し、申告しやすい環境を整えるとともに、「公益通報者保護法」に対する社内規程を制定し、積極的な啓発活動も行っています。また、「企業倫理ヘルプライン」は海外法人向けに英語・中国語による開設も行っています。
2013 年度のヘルプラインへの通報は、問い合わせを含め 10 件でした。申告された案件は、企業倫理委員会を中心にプライバシー保護に配慮しながら社内調査を行い、問題がある場合は是正勧告、再発防止策の策定、問題の改善などの対応を行っています。

反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方およびその整備状況

「内部統制システム構築の基本方針」に、反社会的勢力に対しては毅然とした対応をとり、一切の関係遮断に取り組む旨を規定するとともに、すべての役職員が職務の執行に際し遵守すべき基本原則を掲げた「KDDI 行動指針」に、反社会的勢力に対して毅然とした対応を行い、不正利益供与などの要求には断固とした態度で挑み、相手の要求には応じない旨を定めています。

KDDI グループ会社のコンプライアンス体制整備

グループ会社においても行動指針を制定し、企業倫理委員会、企業倫理ヘルプラインを設置しています。毎年、半期ごとに企業倫理委員会を開催し、各社の状況把握をするとともに、コンプライアンスの体制構築、強化を支援しています。

お取引先さまとともに

KDDI CSR 調達方針

KDDI は 2014 年 2 月 1 日に「KDDI CSR 調達方針」を施行しました。施行にあたり、当社のお取引先さまに対して、同方針をお伝えしました。また 2014 年度は同方針のさらなる浸透を図るため、アンケート調査の実施を検討しております。KDDI は、今後も CSR 調達水準の向上を目指していきます。

❏ KDDI CSR 調達方針

紛争鉱物への対応

米国政府は、米国上場企業に対して、コンゴ民主共和国などの紛争地域で産出される鉱物（以下、「紛争鉱物（注 1)」）の製品への使用状況を開示することを義務付けています。
KDDI は、米国上場企業ではありませんが、調達活動における社会的な責任を果たすため、お取引先さまの皆さまと連携し、紛争鉱物の不使用に向けた取り組みを推進しています。

注 1）紛争鉱物とは、タンタル、スズ、金、タングステン、そのほか米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。

お取引先さまとのパートナーシップ強化

KDDI は、事業を行うにあたってお取引先さまを重要なパートナーと考え、お互いの信頼関係を構築するため、お取引先さまと社内発注部門の双方にアンケート調査を実施し、相互理解ならびに業務品質向上に努めています。また、お取引先さまへアンケート結果をフィードバックする機会や評価の高いお取引先さまを表彰する制度も設けています。
さらに、企業倫理や法令遵守についての疑問や悩みを相談する窓口として KDDI グループ内に設置している「企業倫理ヘルプライン」をお取引先さまへも拡大するなど、パートナーシップの強化に注力しています。

au ショップスタッフへの教育支援

KDDI は、お客さまのご満足をあらゆる面で追求するためには、au ショップスタッフの育成が欠かせないと考えています。そのため、体得が必要なセールストレーニングを学ぶ集合研修、基礎的業務知識や短期習熟が必要な新商品情報を学ぶ e ラーニングの実施など、au ショップスタッフの学習がより効率的でかつ効果的に進められるよう工夫を行っています。
またスタッフのスキルを評価する資格認定制度を実施しており、よりお客さま満足度の高いセールス力を評価する「au アドバイザー」「au マスター」「au エキスパート」を設け、プロフェッショナル育成を行っています。

コンテンツプロバイダさまへの支援

KDDI は、ビジネスパートナーであるコンテンツプロバイダさまとともに、人気アプリケーションやクーポン、クラウドサービスなど充実のラインナップが使い放題のサービス「au スマートパス」の提供など、お客さまにとって魅力的で新しい価値の提案に努めています。
コンテンツプロバイダさまへの支援として、対面型相談窓口の「カウンターデスク」とウェブサイト相談窓口の「ヘルプデスク」を開設し、技術から運用面まで、直接ご相談を受ける体制を整えています。また、コンテンツプロバイダさまの満足度向上に向け、担当部門の本部長・各部門長を構成メンバーとした「TCS（注 2）推進会議」を毎月開催し、お客さまやコンテンツプロバイダさまから寄せられたご意見やご要望にもとづいて、検討を重ね、改善策を講じています。
今後も、コンテンツプロバイダさまがご不便なく早期にコンテンツを提供いただけるよう、ウェブサイト上でのサービス手続きの短縮化、分かりにくさ解消に取り組んでいく予定です。

注 2）当社が関わるすべてのステークホルダーをお客さまと捉え、お客さまのご満足を追求する活動「Total Customer Satisfaction: トータル・カスタマー・サティスファクション」の略

個人株主さまへの対応

KDDI は個人の株主さまに対して、配当金の増配による利益還元や、KDDI の事業へのご理解を深めていただく施策に積極的に取り組んでおります。
2013 年度は、海底ケーブル陸揚局「千倉海底線中継センター」および「国際ケーブルシップ 横浜保守センター」の見学を実施しました。
参加した株主の皆さまからは、光海底ケーブル通信を支える当社の技術力や 24 時間 365 日体制で海底ケーブルを保守管理している実情をご理解頂き、当社の事業に関するご理解をより一層深めていただきました。
また、2013 年 10 月には株主の皆さまの日頃のご支援に感謝するとともに、当社グループの事業に対するご理解をより深めていただくことを目的として株主優待制度の導入を発表しました。当社株式の所有株式数および保有期間に応じて、au 端末ご購入の際にご利用いただける優待券を贈呈（注 3）します。KDDI は、今後も個人の株主さまとの結びつきをより一層深めていきます。

注 3）毎年 3 月 31 日現在の株主名簿に記録された、1 単元（100 株）以上保有されている株主さまを対象としています。

コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

コミュニティの発展に寄与する技術力の開発、助成事業の展開などを通じて、地域社会の一員としての役割を果たしていきます。

 ▸ コミュニティへの積極的な参画 社会貢献方針を策定し、よき企業市民として、社会の要請と信頼に応え、国内外において自社の技術や人財を生かした社会貢献活動を推進しています。	 ▸ 地域社会への教育支援 キャリア教育や開発途上国に向けた学校建設など、さまざまな取り組みを行っています。	 ▸ 地域社会とのコミュニケーション 地域の皆さまとのコミュニケーションを深めるとともに、地域社会への貢献に向けたさまざまな取り組みを行っています。
 ▸ コミュニティ発展のための技術力の開発と提供 国際社会の発展に向けて、専門家派遣や技術支援、寄付活動などを通じて、開発途上国へ多くの支援活動を続けています。	 ▸ ベンチャー企業の成長支援 次世代を担うエンジニアの育成や支援、さまざまなサービスの提供など、ベンチャー企業のサポートを積極的に行っています。	

コミュニティへの積極的な参画

社会貢献方針

KDDI グループは、2012 年に社会貢献方針を策定し、よき企業市民として、社会の要請と信頼に応え、国内外において自社の技術や人財を生かした社会貢献活動を推進しています。

基本理念

KDDI グループは、「KDDI フィロソフィ」にもとづき、当社が関わるすべてのステークホルダーのご満足を追求することで、持続的に世界中の人々が豊かで幸せな生活を送れる、笑顔あふれる社会の実現に貢献します。

行動指針

1. ICT（情報通信技術）の活用による社会課題の解決が、情報通信事業者としての社会的責任であるととらえ、すべての人々に安心・安全で快適なコミュニケーション環境をお届けすることを目指します。
2. 「デジタルデバイド（注）の解消」「健全な青少年の育成支援」「環境保全」「社会・文化支援」「災害時支援」の 5 分野を社会貢献活動の中期的テーマと定め、ネットワーク、商品・サービスなど持てる資源を最大限に活用し、KDDI らしい ICT を活用した社会貢献活動を実践します。
3. ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、活動内容の継続的改善と開示・共有を図り、社会の発展に寄与します。
4. KDDI グループ社員は、社会貢献活動方針を共有し、よき企業市民として主体的な活動を行うことで、社会とともに持続的に成長することを目指します。

注）PC やインターネットなどの情報通信技術を「持つ者」と「持たざる者」との間に、情報格差が生じる問題。

社員参加型の社会貢献活動 「+αプロジェクト」

DATA 2013 年度の「+αプロジェクト」による寄付金総額

8,783,500 円

「＋αプロジェクト」は、KDDI 独自の社員参加型の社会貢献プロジェクトです。プロジェクトメンバーが社内外で行った社会貢献活動に対してポイントを付与し、積み立てられたポイントを 1 ポイント 100 円に換算し、メンバーが推薦する慈善団体などに KDDI が寄付をする仕組みです。2014 年 3 月現在、全国約 9,800 名の社員がプロジェクトメンバーに登録しており、2013 年度は過去最高のポイント数となりました。2013 年度分の寄付金は、環境分野では、「特定非営利活動法人 表浜ネットワーク」や「三陸ひとつなぎ自然学校」、医療関係では「特定非営利活動法人 在宅医療サポート協会」等、計 35 の慈善団体へ寄付しました。

事業を通じた社会貢献

クリック募金 「キボウのカケラ」

ひとつのやさしい気持ちのカケラが、たくさん集まるとキボウに変わる。そんな思いを込めたクリック募金サイト「キボウのカケラ」は、お客さまのクリック数を1クリック1円に換算し、社会貢献活動を行っているNPOなどへKDDIが寄付を行うものです。2013年度は、総額2,275,951円の寄付を行いました。

❏ クリック募金 「キボウのカケラ」

被災地支援

2013年度、KDDIは、大規模な災害が発生した際、EZweb上に「被災地支援義援金サイト」を開設し、お客さまに壁紙をご購入いただいた売上金の全額を寄付しました。
2014年度の活動は「KDDI キボウのカケハシ」にてご確認ください。

❏ KDDI キボウのカケハシ

国内

	寄付金額	募集先	寄付先
台風26号	2,209,775円	被災地支援義援金サイト、KDDI	日本赤十字社東京都支部
台風18号	1,442,811円	同上	中央共同募金会

海外

	寄付金額	募集先	寄付先
フィリピンハイエン台風	5,086,720円	被災地支援義援金サイト、KDDI	日本赤十字社
東南アジア水害	988,554円	同上	ジャパン プラットフォーム
フィリピンルソン島洪水	951,154円	同上	ジャパン プラットフォーム
ミャンマー洪水	600,054円	同上	ジャパン プラットフォーム
インド北部洪水	2,036,687円	同上	日本赤十字社
アメリカ・オクラホマ州竜巻	1,415,000円	同上	日本赤十字社

被災地過疎のコミュニティ再生事業への参画

大槌町の活動に参加した KDDI 社員

KDDI は、2011 年度から東日本大震災の被災地においてさまざまな支援活動を実施しており、延べ約 400 名の KDDI 社員が活動に参加しました。
2012 年 2 月からは、岩手県上閉伊郡大槌町の夢と希望ある未来のために復興直後に立ちあがった一般社団法人おらが大槌夢広場に出会い、震災前まで盛んだった観光業、商工業、水産業、農業の再生と生活・雇用支援のための事業を柱としてともに活動を行っています。
KDDI 社員が大槌町に行き、仮設住宅での語らい、海岸でのがれき撤去、塩害で枯れた木材の伐採、古民家のリフォーム、ホタテやわかめの出荷作業の手伝いなど、さまざまな支援活動を行っています。

▶ ハイライト 6 Support

2013 年度の活動報告

コミュニティスペースとして利用予定の古民家の再生、周辺環境の整備や、ホタテやわかめの出荷作業を一緒に行いました。

古民家再生活動	
5 月	古民家周辺の土地整備・畑作り
6 月	古民家周辺の土地整備・畑作り
9 月	古民家周辺の草刈り作業、古民家の床へのセメント流し込み作業
11 月	古民家の床板張替作業
漁業支援活動	
1 月	浮きの回収・わかめの選別作業
2 月	ホタテ貝の箱詰め作業等

支援活動に参加した社員の声

ボランティアに参加した社員

・私たちの活動、それ自体は非常に小さなものだと思いますが、小さな活動でも社会全体に広がっていけば、大きな力になると確信しています。

・毎回、「自分たちに何ができるんだろうか」と考えながら参加しています。微力ながらも被災地を応援していく活動をこれからも続けていきたいと思っています。

大槌町の方々の声

一般社団法人おらが大槌夢広場

KDDI さんには、古民家そのものの再生活動だけでなく、活動後のワークショップにも参加をお願いしました。私たちと車座になって、活動を通じて見たこと感じたことを語り合っていただくのです。時には町の将来像について深夜にまで議論が及ぶこともありました。参加する町の人も、仮設住宅に入居しているお年寄りから、高校生、漁業関係者など多彩でした。
ワークショップを通じてわかることは、普段、自分たちでは気がつかない「町の長所」だったりします。自分たちでは「当たり前」だと思うことも、都市部の方には貴重な資産に見えたりするからです。こうした意見に耳を傾けながら自分たちの将来像を描くのも、とても大切なことだと思っています。

一般社団法人おらが大槌夢広場
代表理事　臼沢 和行氏

新おおつち漁業協同組合

震災前の大槌町は鮭が遡上するような漁業の町。しかも三陸特有のリアス式海岸は、親潮と黒潮が交わる格好の漁場でした。震災前の総水揚げ額は約 11 億円でしたが、震災で壊滅的な被害を受け、漁業組合は事実上破産し生産者数も激減しました。
そのようななか、私も含めた 10 名のほたて養殖組合員が、この漁業の町を建て直すべく奮闘しています。どこにも負けない大槌産のホタテやわかめを日本全国の方に食べて欲しいです。
今後は、KDDI さんの事業を通じた社会貢献活動とコラボレーションすることで、さらなる組合の活性化を期待しています。

新おおつち漁業協同組合
大槌湾ほたて養殖組合
副組合長　越田 秀一氏

地域社会への教育支援

キャリア教育

キャリア教育を行う KDDI 社員

子どもたちが将来、社会のなかで自分の役割を果たしながら、自分らしい生き方を実現するための力を養うキャリア教育の必要性が増しています。この視点に立ち、KDDI では、主に中学生、高校生に向けたキャリア教育を展開しています。
2013 年度は、合計 10 校に対しキャリア教育を実施しました。いわゆる社会科見学、会社訪問ではなく、実社会で働く KDDI 社員と対話を行うことで、さまざまな職業についての見識を深めてもらい、将来の自分の進路を考える機会を提供しています。
参加した教職員の方からは、「キャリア教育に協力してくれる企業はまだ少ない。本当にありがたい」「企業で働くことと自営業との違いを分かりやすく説明してくれて良かった」といった声をいただきました。

チャリティコンサートと学校建設

KDDI スクール開校式後の記念撮影の様子

1970 年代から 1990 年代初頭にかけて内戦状態だったカンボジアは、現在、学校教育面において、復興途中です。KDDI 財団では、2005 年から毎年、カンボジア支援のチャリティコンサートを開催し、その売上金や会場での募金に KDDI からの協賛金を加えた金額を、学校建設のため NGO「World Assistance for Cambodia」に寄付しています。
この活動を通じて、国際化と ICT に適応する人財育成を目的とした「KDDI スクール」を毎年建設しています。2014 年 1 月には、カンポット州に通算 9 校目となる「プノンタウ KDDI スクール」が開校し、村の人々も参加して式典が執り行われました。

▶ ハイライト 5 Hope

開発途上国への教育支援

KDDI 財団は、2012 年度に引き続き、カンボジアの子どもたちに絵を教える NGO「小さな美術スクール」への支援を行いました。日本で開催するチャリティコンサートのプログラムや KDDI 財団機関誌に生徒の作品を多く採用したほか、コンサート会場では生徒の絵画を表紙にしたノートを配布して「小さな美術スクール」への寄付を募りました。

KDDI デザイニングスタジオでの「親子で楽しむケータイ分解体験教室」

KDDI は、2013 年 8 月に、携帯電話のリサイクルについて学び、携帯電話のカメラ、スピーカー、液晶などの部品を手作業で分解する実体験をしてもらう、親子を対象とした「ケータイ分解体験教室」を KDDI デザイニングスタジオにて開催しました。
通常では体験できない携帯電話の分解作業を通じて、子どもたちにリサイクルの大切さを伝えることができ、参加者からは来年も参加したいという感想が多く寄せられました。

分解作業の様子

地域社会とのコミュニケーション

全国各地の主な社会貢献活動

KDDI は、地域の皆さまとのコミュニケーションを深めるとともに、地域社会への貢献に取り組んでいます。

地域振興

エリア	2013 年度の主な活動
北海道	「第 2 回もいわ山ヒルクライムラン 531」に参加
宮城	「仙台市 PTA フェスティバル」に参加
栃木	小山ネットワークセンター構内を一般開放し 1,800 名が来社
埼玉	KDDI 小室用地を埼玉県および伊奈町に譲渡
東京	地域イベント「i-i FESTA」に参加
山口	「衛星通信デモ、パラボラアンテナライトアップ」を実施
山口	「道の駅 仁保の郷 大農業まつり」に参加
愛媛	「第 52 回愛媛マラソン」前日ボランティアに参加
福岡	「明日の子どもを育てるフェスティバル」に出展
福岡	「農山村との絆」モデル事業で福岡県八女市、山村塾と協定を締結

自然環境保護

▸ 全国各地で取り組む KDDI の環境保全活動（一例）

清掃活動

エリア	2013 年度の主な活動
北海道	「創成川公園清掃美化活動」に参加
宮城	「SENDAI 光のページェント」後の清掃活動を実施
石川	「クリーン・ビーチいしかわ」に参加
石川	「浅野川清掃活動」に参加
石川	花火大会後の清掃活動に参加
愛知	「表浜海岸清掃活動」を実施
鳥取	「鳥取県日野川の清掃活動」に参加
広島	「ごみゼロ・クリーンウォーク」に参加
山口	八俣送信所敷地周辺で清掃活動を実施
山口	「空き缶ゼロの日」に参加
四国	「88 クリーンウォーク四国」に参加
徳島	「日和佐クリーンビーチ活動」に参加
愛媛	「里島めぐり 2013 みかんの日ウォーキング＆ビーチクリーニング」に参加
福岡	「博多駅前清掃クリーンデイ」に参加

防災

エリア	2013 年度の主な活動
青森	青森県と「災害時における通信設備復旧等の協力に関する協定」を締結
関東	九都県市合同防災訓練に参加
東京	首都圏直下型地震を想定した災害対策訓練を実施
神奈川	神奈川県下で初の「災害交通対策訓練」に参加
石川	金沢事業所オフィスビルの消防訓練に参加
石川	石川県防災総合訓練に参加
静岡	浜松市役所と防災訓練を実施
広島	広島胡町事業所が防災訓練に参加
佐賀・鹿児島	佐賀県と鹿児島県の総合防災訓練に参加

震災復興支援

エリア	2013 年度の主な活動
北海道	さっぽろ雪まつり「東北復興支援キャンドルイベント」に協賛
岩手	「被災過疎地の支援活動」に参加
岩手	大槌町での被災地漁業ボランティアに参加
宮城	仙台七夕まつり「支援の折鶴」を展示
宮城	「気仙沼漁協ボランティア活動」を実施
宮城	「いちご農家の支援活動」を実施
宮城	「みんなでつくる復興コンサート」を開催
東京	福島県県外避難者イベントに協賛

その他

エリア	2013 年度の主な活動
北海道	「フィルタリング普及」を促進
北海道	豪雪地域の「雪かきボランティア活動」に参加
埼玉	福島県南相馬市の中学生が KDDI 研究所を来訪
東京	中央大学で「キャリア教育」講義を担当
東京	社長が「電波の日記念講演会」で講演
東京	「世界 ICT サミット 2013」で社長が基調講演
東京	東京消防庁千住消防署で「KDDI ケータイ教室」を開催
東京	夏休み特別企画「ケータイ分解体験教室」を開催
東京	「西新宿街ぐるみプロジェクト×KDDI ケータイ親子教室」を開催
東京	「第一回 情報アクセシビリティフォーラム」に出展
東京	「チャリティコンサートクラシック 2014」を開催
東京	「耳の日記念文化祭」に出展
富山	「女性活躍推進イベント」で講演
愛知	au NAGOYA で「中学生の職業体験学習」を実施
福岡	「女性活躍推進イベント」で講演
福岡	「青少年のインターネット利用環境づくりフォーラム in 福岡」に参加

コミュニティ発展のための技術力の開発と提供

国内での取り組み

サマースクール開催

参加した中学生の皆さん

KDDI 財団は、東北大学、名古屋大学、九州大学が開催する小中学生を対象とした「理科教室」に毎年協賛しています。
このうち、東北大学では、中学生に科学や技術に興味を持ってもらうことを目的として理科・科学の実験を行う「たのしいサイエンス・サマースクール」を毎年開催しており、2013 年度で 20 回目となりました。
実験では、LED や電子部品を使った模型を作成し、大学生や大学教授がその仕組みや作り方について、中学生に丁寧に教えました。
参加した仙台市立第二中学校の生徒からは「検波器を作って電波や発光ダイオードの仕組みが分かり、技術の基礎が少し分かった」や、大学生スタッフからは「はんだ付けなど、教える大変さもあるが、予習してくる意欲的な生徒もいて、やり甲斐を感じた」とコメントをいただきました。

国際連携によるサイバー攻撃の予知技術の研究開発

KDDI は、総務省の研究開発公募案件「国際連携によるサイバー攻撃の予知技術の研究開発」に、6 法人・団体からなる研究機関の代表として協力しています。
近年、不正侵入や情報詐取などのサイバー攻撃がより大規模化、巧妙化しており、社会・経済活動に与える影響を無視できない状況です。総務省では、本プロジェクトを通じ、サイバー攻撃に関する情報収集ネットワークおよび国際的連携を強化し、ISP（インターネットサービスプロバイダ）や大学などと協力してサイバー攻撃に対抗するための研究開発を推進しています。
KDDI は、本プロジェクトの一環として、複数の海外拠点にサイバー攻撃を観測するためのセンサーを設置するとともに、KDDI 研究所、財団法人九州先端科学技術研究所、株式会社セキュアブレイン、横浜国立大学、ジャパンデータコム株式会社と共同で、国際連携によるサイバー攻撃の早期把握・予知技術に関する最先端の研究開発を進め、国内におけるビジネス基盤にとって重要なネットワークインフラの安全性確保に資することを目指しています。

三浦雄一郎氏のエベレスト登頂を支えたもの

2013 年 5 月 23 日、3 度目のエベレスト登頂に成功した三浦雄一郎氏は、エベレスト登頂における歴史で最高齢登頂者となりました。三浦雄一郎氏の 3 回のエベレスト登頂を支えたものの一つに KDDI が提供している B-GAN サービスがあります。
「高所登山では情報が命綱。気象情報取得、メディカル情報取得、外部への情報発信が、B-GAN により格段に向上しました。また高速化により映像配信の時間が短縮し、料金体系についても、接続時間から 1 MB までが定額になったことで、料金を気にせず、登頂アタック時に繋いだ状態で、ライブの情報を現地から収集することができました」（ミウラエベレスト 2013　通信担当）

海外での取り組み

国際協力活動

KDDI は、2009 年に発足した「KDDI 財団」を国際協力の主要な実施機関として、社会の健全な発展に寄与するための活動を幅広く行っています。詳細は、KDDI 財団のホームページをご覧ください。

❏財団法人 KDDI 財団
・ハイライト 5 Hope

助成事業の展開

KDDI 財団は、ICT 関連の現地調査を含む特定地域での調査研究を援助するほか、NPO などの社会的・文化的諸活動、外国人留学生、日本人海外留学生への助成金支援、また、特に優秀な成果をあげた研究に対して、KDDI 財団賞を授与するなど毎年総額約 7,000 万円の助成事業を行っています。このほか、大学と連携した小中学生向けの理科実験教室も実施しています。

海外研修生の受け入れ

KDDI 財団は、旧 KDD（国際電信電話株式会社）が 1957 年から行ってきた「海外からの研修員受け入れ」事業を継続して実施しており、2014 年 3 月までに 144 ヵ国、計 5,700 人以上を受け入れました。研修員は、帰国後それぞれの国で要職に就く方も多く、開発途上国の人財育成に大きく寄与しています。
2013 年度は、「ルーラル地域（へき地）向けの小規模通信」と「ブロードバンド通信のためのサイバーセキュリティ政策・技術」の 2 コースを設定しました。

海外研修員受け入れの様子

海外 ODA 技術コンサルティングの提供

KDDI 財団は、政府開発援助（ODA）にもとづく技術コンサルティング業務として「カンボジア国メコン地域通信基幹ネットワーク整備計画(CP-P5)」および「イラク国主要都市通信網整備事業（円借款）(IQ-P17)」の 2 件を実施しています。
「カンボジア国メコン地域通信基幹ネットワーク整備計画(CP-P5)」は、2007 年に、ほかのコンサルティング会社と共同で、テレコム・カンボジア（TC）とコンサルティング業務を受注したもので、カンボジア国のコンポンチャムから首都プノンペンを経てシハヌークビルにいたる光ケーブル基幹伝送路（460km）、およびプノンペン市内のメトロリング（30km）ならびに光アクセスラインを沿線の主要都市に構築し、最新の NGN 次世代通信システム(IMS:IP Multimedia Subsystem)を導入するものです。2013 年度は、設備調達に係わる応札業者との契約交渉、契約書の締結を完了し、契約内容にもとづく現地建設工事を開始しました。
また「イラク国主要都市通信網整備事業（円借款）(IQ-P17)」は、2013 年度に新規の海外 ODA 技術コンサルティング案件として、本コンサルティング業務を受注した日本企業とコンサルティング業務応援要員派遣に関わる業務委託契約を締結し、IP エンジニア（数名）を隣国のヨルダンに派遣し、次世代ネットワークの IP 関連設備に係わるコンサルティング業務を支援し、現地調査、基本設計を実施しました。

青年海外協力隊・シニア海外ボランティアへの派遣

KDDI は、社員が会社に籍をおいたまま青年海外協力隊やシニア海外ボランティアとして途上国で活躍できる支援体制を構築しています。1967 年から現在までの派遣者数は、青年海外協力隊、シニア海外ボランティアを合わせて 23 カ国、延べ 66 名にのぼります。

デジタルデバイド解消への取り組み

開発途上国におけるデジタルデバイドの解消は、情報通信事業を提供する企業として、積極的に取り組むべき社会的課題と認識し、KDDI 財団ではアジア太平洋地域の国々を中心に 2002 年度から継続してこの課題に取り組んでいます。

2013 年度は、太平洋のミクロネシア連邦の電話もない孤立した離島へのインターネット接続と、その維持の研究を行いました。また、燐鉱石（リンコウセキ）の枯渇したナウル共和国にて、政府の LAN を地上に露出した数十年前のケーブルから光ファイバー網を構築・切替し、政府のアプリケーションを高速かつ安定的に稼働させ、さらに高画質な動画の配信ができるようにしました。

現地 TV のニュースでプロジェクトが紹介される様子（ナウル）

離島の診療所前で、これから先生になる人たちに訓練する様子（ミクロネシア）

〈TOPICS〉ブータン王国情報通信省より、KDDI、KDDI 財団に感謝状

2012 年から 2013 年にかけて、ブータン王国の情報通信省や現地通信会社と共同で実施したアジア太平洋電気通信共同体（APT）のプロジェクトに関して、ブータン王国より，感謝状が届きました。

これは､同国のブロードバンド通信技術と広帯域アプリケーションの有効活用を実証するため、同国ルーラル地域（へき地）3 カ所に光ファイバーや WiMAX、Wi-Fi のパイロット網を共同で構築したことによります。

関係者にブータン王国情報通信省から感謝状が贈られた

技術専門家の派遣

KDDI グループは、開発途上国に対する技術移転の一環として、1960 年より政府、JICA（国際協力機構）、ITU（国際電気通信連合）などからの要請に応え、アジアを中心にアフリカ、南米など 20 数カ国へ積極的に通信技術の専門家を派遣してきました。当社の事業運営を通じて培ってきた電気通信の運用技術、交換機・伝送路に関する技術などの途上国への移転により、それぞれの国での通信事情の改善や国際通信事情の改善に寄与しています。

国際機関を通じた国際協力

KDDI グループは、ITU-D（国際電気通信連合開発部門）や APT（アジア・太平洋電気通信共同体）などの通信関連国際機関への参画を通じて開発途上国の通信事情改善に取り組んでいます。
ITU-D では、開発途上国の電気通信の円滑な発展に資するため、活動のひとつとして各種ハンドブックを作成していますが、そのなかでも当社ノウハウを生かし、IMT システムやブロードバンドシステムに関する情報の提供で貢献しています。APT 主催の海外研修で、モバイル通信、ブロードバンド通信、情報セキュリティなどの研修コースを企画運営しています。
これら多方面にわたる国際協力活動が高く評価され、毎年数名が国際協力賞および国際活動奨励賞（いずれも世界情報社会フォーラム協議会/日本 ITU 協会共催）を受賞しています。

ベンチャー企業の成長支援

「KDDI∞Labo（ムゲンラボ)」

KDDI は、グローバルに通用する革新的なインターネットサービスをつくり出す意欲を持った若いエンジニアを支援するプログラム「KDDI∞Labo」を 2011 年に開始しました。同プログラムでは、公募で選抜されたチームに対し、通信事業者の立場からサービス開発サポート、起業の際の経営サポート、プロモーションにいたるまで一貫して支援し、KDDI 事務所内のコミュニケーションスペースの提供やサービス開発に必要な端末の無償貸与など、さまざまな側面でサポートを行っています。2013 年 9 月から開始した第 5 期プログラムには約 100 社の応募から採択された 5 チームが参加し、3 カ月間のプログラムを経て、サービスの開発を行いました。開発後、独自性・市場性・完成度について評価を行い、株式会社ザワットが開発した、女性のためのスマートフォン向けオークションアプリ「スマオク」を最優秀サービスとして選考致しました。2014 年 3 月から第 6 期プログラムを開始し、「0 から 1 へ!～KDDI と一緒に、グローバルに通じる新しいインターネットサービスを造り出していこう! ～」をコンセプトに、アイデアレベルの企画を 3 カ月で形にするプログラムを実施しています。

「KDDI∞Labo」第 6 期プログラムの参加メンバー

若いエンジニアの育成を目的とした学生枠の設置など、新たな取り組みを交えながら、独創的なアイデアや技術の事業化に向けた支援を引き続き行っています。

▶ ハイライト 3 Growth

「KDDI Open Innovation Fund」

「KDDI Open Innovation Fund」は、有望ベンチャー企業への支援を目的に、KDDI が出資し、グローバル・ブレイン株式会社が運用するコーポレート・ベンチャー・ファンドとして 2012 年 2 月に設立されました。出資企業は国内外を合わせて 19 社（2014 年 4 月末現在）にのぼり、E コマースの「LUXA」(本社：東京都渋谷区)、「MONOCO」(本社：東京都渋谷区)、「ORIGAMI」(本社：東京都港区）をはじめ、ユーザーで作る情報サイト「nanapi」（本社：東京都渋谷区）や、タクシー配車サービス「HAILO」(本社：ロンドン）など将来の IT をけん引するベンチャー企業と提携しています。

また、投資のみに留まらず、Origami・伊勢丹・KDDI が連携し、伊勢丹新宿店のイベント実施にあわせて、イベント会場に Origami アプリでチェックインするとプレゼントがもらえる企画の実施や、au スマートパスと連携した Q&A サービス「モヤモヤ nanapi for au」の提供など、KDDI のプラットフォームやサービスと連携したコラボレーションも実現しています。2014 年以降も引き続き、IT で人々の生活を豊かにするベンチャー企業との出資提携を実施していきます。

LUXA との資本提携

CSR に関する社外からの評価

「なでしこ銘柄」に 2 年連続で選定

KDDI は、積極的に女性活躍推進に取り組む上場企業を選定する「なでしこ銘柄」として、2012 年度、2013 年度と、2 年連続で選定されました。
「なでしこ銘柄」は、政府が「成長戦略の中核」と位置付ける「女性活躍推進」の促進・加速化を図るため、女性活躍推進に積極的に取り組む企業を魅力ある銘柄として、経済産業省と東京証券取引所が共同で選定・紹介する事業で、2012 年度から実施されています。KDDI は、女性のキャリア促進として、2015 年度に向けて女性登用の具体的な数値目標を掲げ、スキルアップやキャリア形成を支援するさまざまなプログラムを実施しているほか、柔軟な働き方の実現に向けて、テレワーク勤務制度の導入や男性社員の育児参加への啓発を行うなど、仕事と家庭の両立を積極的にサポートしています。これらの取り組みが評価され、2 年連続で「なでしこ銘柄」に選定されました。KDDI は、今後も引き続き女性活躍推進の取り組みを継続し、女性の視点を経営に活かすことでお客さまの満足度向上を図っていきます。

MS-SRI の構成銘柄として採用

モーニングスター株式会社が国内上場企業のなかから社会性に優れた企業と評価する 150 社を選定し、その株価を指数化した国内初の社会的責任投資株価指数である MS-SRI の構成銘柄に採用されています。（2014 年 1 月現在）

ETHIBEL EXCELLENCE に採用

ベルギーに拠点を置く社会的責任投資の推進団体フォーラム・エティベルの「ETHIBEL EXCELLENCE」に採用されています。フォーラム・エティベルは、「企業の社会的責任（CSR）」の観点から高いパフォーマンスを示している企業を採用しています。（2013 年 9 月現在）

Euronext Vigeo World 120 index の銘柄に採用

世界最大の証券取引グループ NYSE Euronext と、企業の社会的責任の実績評価を手がける Vigeo による持続可能性評価指標「Euronext Vigeo World 120 index」の構成銘柄に採用されています。（2014 年 1 月現在）

東京証券取引所の「ESG 銘柄」に選定

KDDI は、2012 年度、東京証券取引所が公表した ESG（環境・社会・ガバナンス）に関する優れた企業として「ESG 銘柄」に選定されています。（2012 年 5 月現在）

サステナビリティレポートに対する第三者意見

株式会社インテグレックス
代表取締役社長
秋山 をね氏

慶應義塾大学経済学部卒業。ファイナンス修士。2001 年に、SRI（社会責任投資）および CSR の推進を行う株式会社インテグレックスを設立、代表取締役に就任。

1. 評価したい点

同社では、2 年前から、統合報告書として「CSR＆アニュアルレポート」を発行し、CSR 活動について報告してきました。今年は、「統合報告書」には、従来のアニュアルレポートの主な読者である機関投資家に必要な ESG 情報を記載する一方、消費者を始めとした多様なステークホルダー向けに、CSR 情報を幅広く掲載して報告する「サステナビリティレポート」を発行し、読者対象をより明確にしました。
「サステナビリティレポート」は、「読みやすさ、わかりやすさ」を主眼に編集されており、4000 万人のユーザーをもつ同社が、目指す姿や価値観を示した「KDDI フィロソフィ」や、それを実践する現場の取り組みを、関わるすべての人にわかりやすく伝えたいという思いにあふれています。
冒頭の「8stories」は、その象徴ともいえ、さまざまな分野での取り組みを、それを担う社員が紹介しています。ベンチャー支援から大企業に「つなぐ」という役割の進化、最先端の「音」の技術を生物多様性保全に活かす取り組み、「自治体への出向」というかたちでの復興支援、有事に通信を継続させるための地道かつ実践的な訓練等いずれも興味深く、どのような思いで活動を行っているかが語られることで、「つなぐのは思い、つなぐのは笑顔（フィロソフィの「目指す姿」)」を実践しようとする意志が感じられます。本ハイライトを読むだけで、読者は、同社の多様な社会との関わりを知ることができます。
また、今年から、「CSR の考え方」に、「事業活動と社会的責任」についての記述が加わったことで、事業を支える CSR 活動と事業を通じた CSR 活動が整理され、バリューチェーンの中で、同社がどのように社会的責任を果たそうとしているかが、より明確になりました。
CSR 活動の年次報告については、本年も、7 つの中核主題を中心に、「CSR 目標・実績・課題」の表にまとめると共に、詳細な活動内容を以降のページに項目ごとに報告しています。表にまとめることで、活動の見直しに通じ、経年での進捗状況を把握することもでき、継続的な活動改善に有効だといえます。
活動報告では、「労働慣行」の記述の充実を感じます。同社が以前より力を入れているダイバーシティの推進については、意識改革を促す実効的な取り組みを継続すると共に、LGBT について学ぶセミナーを開催する等、まだ一般になじみの少ないテーマにもいち早く取り組もうとする姿勢が印象的です。また、ステークホルダーエンゲージメントにおいて、今年は、「CSV 研究会」の立ち上げや、国連の WG 等が主催する国際会議への協賛・参加等、活動範囲を広げながら、グローバルな課題に率先して取り組んでいます。

2. 期待したい点

売上や契約数といった業績目標の達成における｢何としてもやり切る｣といった会社のパワーは、企業理念の実現のためにも同じく必要とされます（会社の本気度）。次に、会社の本気度があってこそ、上司の具体的な判断、指示が、社員一人ひとりの理念の実現のための行動に大きな影響を与えます（上司の影響度）。そして会社の目指す方向性の中で、個々人が仕事にやりがいを感じ、夢や希望を見出すことにより、会社全体のパワーが最も発揮できることとなります（本人の会社への共感度）。
新たな思いを込めて刷新された「KDDI フィロソフィ」のさらなる国内外での普及を進め、安定した通信サービスを提供するという基本の上に、人・企業・社会を「つなぐ」ICT の力を発揮して、社会の課題の解決に貢献し、｢つなぐのは思い、つなぐのは笑顔｣｢驚きを超え、感動を届ける」を、「何としてもやり切る」ことを期待します。

第三者意見を受けて

今年度のレポートでは、当社の現場での取り組みをステークホルダーであるお客さまに、わかりやすくお伝えしたい思いから、実際に取り組んでいる社員の顔が見える「8stories」というハイライトを作成致しました。
秋山様に評価していただいたこと、大変嬉しく思っております。

また、当社 CSR 活動の根底となる企業理念「新・KDDI フィロソフィ」を国内外により一層浸透させ、｢期待したい点｣としてアドバイスいただいた 3 つの要素(｢会社の本気度｣｢上司の影響度｣｢本人の会社への共感度｣)を肝に銘じ、今後も、社員一丸となって、安定した通信サービスのご提供を通じて、すべての皆様の「思いをつなぎ」、ICT を通じた社会課題の解決を「やり抜いて」いく所存です。

KDDI 株式会社 執行役員
コーポレート統括本部
総務・人事本部長
村本 伸一